

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

MIMOSOUDNÍ METODY ŘEŠENÍ SPORŮ V PRAXI
POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ

Bakalářská práce

Obor studia: Sociologie-Andragogika

Autor: Barbora Ježková

Vedoucí práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2019

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Mimosoudní metody řešení sporů v praxi pomáhajících profesí vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne

Podpis

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí bakalářské práce PhDr. Evě Klimentové, Ph.D. za ochotu, věnovaný čas a cenné rady při zpracování bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala respondentům, kteří byli ochotni spolupracovat na výzkumném šetření.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Barbora Ježková
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociologie-Andragogika
Obor obhajoby práce:	Andragogika
Vedoucí práce:	PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2019

Název práce:	Mimosoudní metody řešení sporů v praxi pomáhajících profesí
Anotace práce:	Tato práce se věnuje mimosoudním metodám řešení sporů a jejich aplikaci při řešení rodinných sporů v pomáhajících profesích. Cílem této práce je zjistit, jaká je dostupnost mimosoudního řešení rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. Místní, finanční a konkurenční dostupnost je hodnocena prostřednictvím dat získaných od subjektů účastných na mimosoudním řešení rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. Z výsledků empirického šetření lze usoudit, že všechny zkoumané typy dostupnosti mimosoudních metod rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí jsou v Královéhradeckém kraji dostačující.
Klíčová slova:	rodina, konflikt, ADR, mediace, facilitace, conciliace, dostupnost
Title of Thesis:	Out-of-court Methods of Family Disputes Settlement in Practise of Helping Professions
Annotation:	The thesis deals with out-of-court methods of disputes settlement and their application in family disputes settlement in practise of helping professions. The aim of this thesis is to find out the availability of out-of-court methods of family disputes settlement in practise of helping professions in Hradec Králové region. Local, financial and competitive availability is assessed through data obtained from subjects participating on out-of-court settlement of family disputes in practise of helping professions. The results of the empirical survey show that all the types of availability of out-of-court methods of family disputes settlement in practise of helping professions in Hradec Králové region are sufficient.
Keywords:	family, conflict, ADR, mediation, facilitation, conciliation, availability
Názvy příloh vázaných v práci:	1. Dotazník
Počet literatury a zdrojů:	51
Rozsah práce:	61 s. (69 439 znaků s mezerami)

OBSAH

ÚVOD	6
1. KONFLIKT	8
1.1 POJEM KONFLIKT	8
1.2 DRUHY KONFLIKTU	8
1.2.1 INTERPERSONÁLNÍ KONFLIKT.....	9
1.2.2 INTRAPERSONÁLNÍ KONFLIKT	11
1.2.3 SKUPINOVÝ A MEZISKUPINOVÝ KONFLIKT	11
1.3 KONFLIKTY V RODINĚ	12
1.3.1 RODINA	12
1.3.2 KONFLIKTY V RODINĚ	14
2. MIMOSOUDNÍ METODY ŘEŠENÍ SPORŮ	17
2.1 VYJEDNÁVÁNÍ	18
2.2 MEDIACE.....	19
2.2.1 HLAVNÍ PRINCIPY MEDIACE	20
2.2.2 ROLE A KOMPETENCE MEDIÁTORA.....	21
2.2.3 PROCES MEDIACE A JEHO FÁZE	22
2.2.4 MEDIAČNÍ TECHNIKY	24
2.2.5 RODINNÁ MEDIACE.....	25
2.3 DALŠÍ MIMOSOUDNÍ METODY ŘEŠENÍ SPORŮ	26
3. VYMEZENÍ POJMŮ DOSTUPNOST A POMÁHAJÍCÍ PROFESE	28
3.1 DOSTUPNOST	28
3.2 POMÁHAJÍCÍ PROFESE.....	29
4. EMPIRICKÁ ČÁST	31
4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	31
4.2 METODIKA VÝZKUMU	32
4.2.1 TECHNIKA SBĚRU DAT.....	32
4.2.2 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU	33
4.3 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	35
4.4 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ	48
ZÁVĚR	50
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	52
SEZNAM GRAFŮ A TABULEK	56
SEZNAM PŘÍLOH	58

ÚVOD

Žijeme dnes v době, kdy se můžeme naprosto svobodně vyjadřovat. Je to bezesporu velká výhoda, ale kvůli různorodosti názorů může také vzniknout řada konfliktů. Konflikt je naprosto přirozeným jevem, každý z nás se s ním denně potkává. I tak je pro nás nepříjemný, a to ve všech oblastech našeho života, ať už je to v práci, mezi přáteli nebo mezi partnery. Avšak v rodině mezi našimi nejbližšími je to specifická záležitost, jelikož nad rodinnými konflikty nejde jen tak mávnout rukou a očekávat, že rodina bude i nadále fungovat tak, jak má a že nám v ní bude dobře. Pokud jsou spory včas řešeny, můžeme se tak vyhnout nežádoucím důsledkům pro celou rodinu. Tato práce se bude věnovat právě možnostem řešení takových sporů, které už rodinní příslušníci nejsou schopni vyřešit sami, potřebují pomoc třetí nezávislé strany a zároveň daný problém nechtějí řešit u soudu.

Důvodem výběru tohoto tématu je nedostatečná informovanost občanů České republiky o jiných než soudních možnostech řešení rodinných konfliktů, které nabízí různé výhody. Příkladem může být nižší finanční i časová náročnost nebo celkově vyšší efektivita mimosoudních metod řešení sporů, jak bude v práci blíže osvětleno.

Celý název práce je Mimosoudní metody řešení sporů v praxi pomáhajících profesí. Cílem této práce je zjistit, jaká je dostupnost mimosoudního řešení rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. Konkrétně se bude jednat o dostupnost místní, finanční a konkurenční. Práce bude rozdělena na teoretickou a empirickou část.

Cílem teoretické části práce je popsat jednotlivé pojmy potřebné k porozumění empirické části. Teoretická část se bude nejprve věnovat pojmům důležitým pro porozumění jednotlivým mimosoudním metodám řešení rodinných sporů, jako je konflikt nebo rodina. Teoretická část práce se bude dále

věnovat konkrétním metodám řešení rodinných konfliktů. Nakonec budou vymezeny pojmy dostupnost a pomáhající profese.

Cílem empirické části práce je zjistit, jaká je dostupnost mimosoudního řešení rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. V práci bude použita kvantitativní strategie. Technikou sběru dat bude strukturovaný dotazník. Dotazníky budou směřovány k možným subjektům účastným na mimosoudním řešení rodinných sporů, které vyplynou z teoretické části práce.

1. KONFLIKT

Pro správné pochopení metod řešení rodinných konfliktů je třeba nejdříve vysvětlit, co to vlastně konflikt je a s jakými druhy konfliktu se můžeme v praxi setkat. Jelikož se tato práce věnuje konfliktům v rodině, budou v této kapitole také vysvětleny pojmy související s rodinou.

1.1 POJEM KONFLIKT

Slovo **konflikt** pochází z latinského slova „confligere“, což v překladu znamená utkat se, přít se s někým. Konflikt lze tedy chápat jako soupeření mezi dvěma protikladnými stranami. (Křivohlavý, 2002, s. 17). Konflikt je také jednou ze základních dimenzí interpersonálních interakcí, který je vyvoláván různě významnými odporujícími si cíli (Nakonečný, 1999, s. 198). Pokud chybí mechanismy, které mohou poskytnout řešení konfliktu, může dojít ke ztrátě stability systému, a je žádoucí pomoc zvenčí (Plamínek, 2013, s. 32–33).

Na konflikt lze z druhé strany nahlížet jako na akt udržování rovnováhy systému (Wilmot & Hocker, 2004, s. 42). Konflikt tedy nutně nemusí být destruktivní povahy, a to například z toho důvodu, že by bez něj jen těžko mohlo dojít k nějakým změnám (Potočková, 2013, s. 66). K již zmíněným definicím konfliktu je třeba dodat, že konflikt je potřebný a jelikož se s ním setkáváme v každodenním životě, je pro nás i přirozený (Medlíková, 2012, s. 17).

1.2 DRUHY KONFLIKTU

Konflikty mohou být rozděleny různě. Podle Plamínka (1994, s. 13) lze konflikty dělit na interpersonální (konflikt mezi lidmi), intrapersonální (vnitřní konflikt) a extrapersonální (např. příroda, člověk není aktérem). Křivohlavý (2002, s. 20) konflikty klasifikuje nejen podle počtu zúčastněných osob, ale i podle psychologické charakteristiky konfliktu. Psychologická charakteristika konfliktu může být popsána dle dominance některé z psychologických charakteristik, a to buď představ, názorů, postojů nebo zájmů. Podle počtu zúčastněných osob dělí Křivohlavý konflikty na **intrapersonální, interpersonální, skupinové**

a meziskupinové. Níže jsou vysvětleny jednotlivé typy konfliktu dle počtu zúčastněných osob i s konkrétními příklady odkazujícími na psychologické charakteristiky konfliktu.

1.2.1 INTERPERSONÁLNÍ KONFLIKT

Interpersonální konflikt je definován jako konflikt mezi dvěma lidmi (Křivohlavý, 2002, s. 23). Ačkoliv mimosoudní metody řešení rodinných sporů mohou řešit i spory mezi skupinami (viz níže), bude větší pozornost věnována interpersonálnímu konfliktu. Důvodem je častější výskyt konfliktu v rodině právě mezi dvěma osobami. Do této části bude také zahrnuto vysvětlení jednotlivých psychologických charakteristik, které budou poté používány i u dalších druhů konfliktu. Je třeba poukázat na to, že níže uvedené druhy konfliktů neexistují pouze v „čisté“ podobě, často se překrývají (Křivohlavý, 2002, s. 21–22).

KONFLIKTY PŘEDSTAV

Pro pochopení konfliktů představ je třeba definovat, co to představa je. Je to určitý subjektivní obraz, který se utváří ve vědomí člověka bez podnětů přímo působících na smyslové orgány. Představy se objevují mimovolně a jsou ovlivňovány nejen aktuálním stavem mysli, ale také potřebami a emocemi. Představy mohou být paměťové nebo fantazijní. Paměťové představy vychází ze zkušeností a zážitků, fantazijní představy jsou zcela nové (Košč, 1994, s. 29).

S interpersonálním konfliktem představ je možné se například setkat u manželů, kteří mají různé představy o výchově svých dětí. S pojmem představa samozřejmě souvisí i další pojmy jako počitky, vjemy či vnímání. Právě díky nim se naše představy mohou lišit, a to především kvůli odlišnému motivačnímu pozadí vnímání, do kterého spadají naše zájmy, očekávání nebo také fantazie (Křivohlavý, 2002, s. 23–25). Odlišné představy o výchově dětí mohou být tedy ovlivněny například tím, jaká očekávání mají rodiče o budoucím povolání jejich dětí. Jeden z rodičů očekává, že se děti budou věnovat nějakým humanitárním

činností, druhý očekává, že děti budou pracovat na pozici vysokého managementu.

KONFLIKTY NÁZORŮ

Dá se říct, že pokud se spojí představa s hodnotícím soudem, výstupem je názor. Obě strany konfliktu mohou mít v tomto případě rozdílná už základní stanoviska, například jeden z partnerů chce žít na venkově, druhý v centru města. Je ale také možné, že na základních stanoviscích se obě strany konfliktu shodnou, ale přiřazují jim jinou váhu. Partneři se tedy shodnou na tom, že by chtěli žít na venkově, ale pro jednoho je stěhování pouze výhledová záležitost, na kterou nikterak nespěchá, protože je pro něj prioritou něco jiného, druhý by se naopak stěhoval hned (Křivohlavý, 2002, s. 26–27).

KONFLIKTY POSTOJŮ

Postoje vyjadřují vztah k určitým objektům v prostředí, a to prostřednictvím hodnotových soudů a citových vztahů. Jsou získávány především sociálním učením nebo také prostřednictvím vlastní zkušenosti. Každý z nás má více postojů, které jsou vzájemně v určitých vztazích, pro které je typická určitá míra organizace (Výrost & Slaměník, 2008, s. 127–128). Jako příklad si lze představit rodinnou diskuzi o světových názorech jednotlivých členů rodiny, která přejde do roviny osobní, plné emocí, ve které už jen tím, že zvýšíme hlas a máme výraznější gestiku, můžeme někoho urazit. V tomto případě tedy už nejde o konflikt názorů, ale o konflikt postojů (Křivohlavý, 2002, s. 29–31).

KONFLIKTY ZÁJMŮ

Konflikty zájmů jsou považovány za nejsložitější a nejtěžší druhy konfliktů, z kterých plynou velmi závažné důsledky. Principem konfliktů zájmů je souboj, ve kterém vítězí pouze jedna strana. Opět je možné uvést příklad – rodiče by rádi jeli na celodenní výlet se svým synem, ten by byl ale radši doma a hrál celý den hry na počítači. Je zjevné, že při takovém sporu vyhraje pouze

jedna strana, pokud tedy obě strany nepřistoupí na nějaký kompromis (Křivohlavý, 2002, s. 32–33).

1.2.2 INTRAPERSONÁLNÍ KONFLIKT

Intrapersonální konflikt probíhá subjektivně uvnitř nás. Vnitřní konflikt v našich představách může vzniknout například na základě verbálního sdělení určité osoby („Přesně tenhle dárek jsem si přála!“), které však daná osoba vyjadřuje neverbálně jinak (naštvaný výraz ve tváři). Intrapersonální konflikt názorů si lze představit na rozhovoru s kamarádkou, u které nevíme, zda nám říká pravdu. Na tento příklad je možné navázat příkladem vnitřního konfliktu našich postojů – u dané kamarádky přemýšlíme, zda se s ní vůbec chceme i nadále scházet. A nakonec příkladem intrapersonálního konfliktu zájmů může být studentovo plánování volného odpoledne – chce zhlédnout novou řadu oblíbeného seriálu, setkat se s přáteli a zároveň dokončit rozepsanou seminární práci – vše ale stihnout nemůže (Křivohlavý, 2002, s. 35–36).

1.2.3 SKUPINOVÝ A MEZISKUPINOVÝ KONFLIKT

Jak už vyplývá z názvu, skupinový konflikt probíhá uvnitř jedné skupiny lidí, meziskupinový konflikt pak mezi dvěma a více skupinami. Opět je možné uvést příklady konfliktů, které mohou nastat uvnitř skupiny nebo mezi skupinami. Naplánovali jsme si s kamarády sportovní víkend na horách. Měli jsme v plánu jet ráno lyžovat, jenže některým ze skupiny se vstávat nechce. Můžeme tedy počkat a vyjet až po obědě, ale riskujeme to, že odpoledne budou plné sjezdovky a pořádně si nezalyžujeme. Druhá strana však tuto obavu nesdílí, prioritou je pro ni kvalitní spánek.

Konflikt samozřejmě může vzniknout i mezi skupinami, a to například mezi mladší a starší generací. Může jít například o konflikt vzniklý trávením času u počítače, na kterém mladší lidé koukají na filmy a sledují sociální sítě, což starší generaci přijde jako ztráta času. Na druhou stranu je pro mladší generaci počítač nejen zábavou a „ztrátou času“, ale také nutnou součástí jejich pracovního života

(Křivohlavý, 2002, s. 37). Oba výše zmíněné příklady jsou konflikty zájmů. Ukázky konfliktů dle dalších psychologických charakteristik byly již rozebrány u interpersonálních konfliktů, na které je možné v rodině narazit nejčastěji. Z tohoto důvodu již nebudou u skupinových a meziskupinových konfliktů uvedeny další ukázky.

1.3 KONFLIKTY V RODINĚ

Ačkoliv je možné najít společné znaky konfliktu v různých oblastech našeho života (oblast rodinná, pracovní, obchodní atd.), každý konflikt v dané oblasti má svá specifika. Rodinné konflikty nejsou výjimkou. V této kapitole bude nejdříve vymezen pojem rodina, dále budou popsány typické znaky současné rodiny, její typy a funkce. Poté budou jmenovány konflikty, které v současné rodině mohou vzniknout.

1.3.1 RODINA

Rodina se dá definovat jako sociální skupina, která svým členům poskytuje ochraňující prostředí a vzájemnou podporu, zajišťuje životní potřeby a zprostředkovává pronikání členů do společnosti (Řezáč, 1998, s. 203). Tradičněji se dá rodina definovat jako sociální skupina, kterou tvoří dospělí jedinci, z nichž alespoň dva žijí ve společné domácnosti a plní reprodukční funkci rodiny (Satir, 2007, s. 32). Rodina je také charakterizována jako malá, neformální, primární skupina, která se od ostatních sociálních skupin liší především tím, že se jedinec (většinou) stává jejím členem již při svém narození. Dále se pak liší tím, že rodina jako sociální skupina plní více významných a vzájemně propojených funkcí než ostatní sociální skupiny (Reichel, 2004, s. 194–195).

Na tomto místě je třeba upřesnit si, jaká jsou **specifika současné rodiny**. Instrukce rodiny se totiž během let hodně měnila. Tradiční rodina byla typická vícegenerační strukturou. Důležitou roli pro členy tradiční rodiny hrálo společenské postavení a majetek, z čehož následně vycházela i volba

manželského partnera. Především vlivem náboženství bylo také tradiční manželství považováno za doživotní, což přispělo ke stabilitě společnosti. Hlavním úkolem tradičního manželství pak byla reprodukce a výchova dětí (Možný, 2008, s. 21–23).

V současné době je rodina vnímána zcela jinak. Současné manželství/partnerství již nevzniká kvůli reprodukci, je založeno na citových potřebách partnerů, a to především na lásce a vzájemné vděčnosti. V současné době také partneři očekávají větší možnost seberealizace, což se ovšem ne vždy slučuje s rodinným životem (Trélaún, 2005, s. 9–10). Dále, v současné rodině také probíhá privátní individualizace – rodina už dnes není závislá na předávaných zvycích, tradicích a dalších předurčenostech od svých předků. Je svobodná ve svém rozhodování, ale také za něj musí nést odpovědnost (Helus, 2015, s. 204).

Současná rodina je dále typická tím, že je dvougenerační, tedy je tvořena generací rodičů a generací dětí. Tím se nejvíce liší od rodiny rodové, příbuzenské, o které byla zmínka výše v textu. Dvougenerační rodina může být podle rodinného stavu rodičů dětí partnerská nebo manželská. Vzhledem k tomu, že rodiče a jejich děti tvoří jakési jádro rodiny, je tento typ rodiny také nazýván jako rodina nukleární (Helus, 2015, s. 202). Rodinu lze také rozdělit na rodinu „výchozí“ (orientační), do které se jedinec narodil a rodinu „zakládanou“ (prokreační), kterou si jedinec sám vytváří (Řezáč, 1998, s. 193). A nakonec, rodina může být buď úplná nebo neúplná – v té jeden z rodičů chybí (Helus, 2015, s. 245).

Jednou z hlavních **funkcí rodiny** je funkce reprodukční. Kromě biologicko-reprodukční funkce rodiny existuje také funkce sociálně-reprodukční a kulturně-reprodukční. Sociálně-reprodukční funkce spočívá ve fungování rodiny jako primární sociální skupiny, která má za úkol seznámit jedince se společensky uznávanými hodnotami a normami. Jedinec se v rodině také učí hrát určité sociální role. Kulturně-reprodukční funkce slouží k šíření všeobecně

uznávaných kulturních norem, a tím i k zachování a šíření kulturních hodnot mezi generacemi (Reichel, 2004, s. 202–203).

Další funkcí rodiny je funkce sociálně-ekonomická. Členové rodiny jsou významným ekonomickým činitelem, protože jsou aktivní na trhu práce v rámci výkonu určitého zaměstnání, zároveň fungují jako spotřebitelé. Také fungují jako autonomní systém v rámci přerozdělování získaných financí nebo rozhodování o investicích. Nejdůležitější funkcí současné rodiny je sociálně-psychologická podpora, která se nedá nahradit jinou institucí. Rodina vytváří vlastní psychosociální klima, které ovlivňuje všechny její členy. V rámci pozitivního klimatu poskytuje rodina svým členům pocit sounáležitosti, bezpečí, jistoty a vzájemného porozumění (Kraus & Poláčková, 2001, s. 79–82).

I další funkce rodiny se s postupem doby mění. Biologicko-reprodukční funkce je v dnešní době ovlivněna například tím, že rození potomků je vnímáno jako překážka v profesním růstu rodičů nebo také jako ekonomická zátěž. Změny proběhly i v ekonomicko-zabezpečovací funkci rodiny. Příčinami hmotného nedostatku rodin v současné době jsou například zvyšující se životní náklady nebo nezaměstnanost. Jelikož se prodlužuje doba, kdy vedle sebe žije více generací, mění se i socializačně-výchovná funkce rodiny. Její úlohou už není pouze výchova a příprava dětí na vstup do praktického života, ale také působení mladší generace na starší například při používání moderních technologií (Holá, Westphalová, Kováčová & Spáčil, 2014, s. 28–29).

1.3.2 KONFLIKTY V RODINĚ

Jak už bylo zmíněno výše, v současné rodině došlo k rozvolnění některých tradičních pout, jako je vícegenerační soužití nebo tradiční manželství. Na současnou rodinu již není vyvíjen ani ekonomický tlak k zachování rodiny, což může vést ke ztrátě stability instituce rodiny (Možný, 2008, s. 275).

Stabilita rodiny se dále snižuje například tím, že jsou současná manželství založena na emocích, zvyšuje se emancipace žen nebo počet nevěřících.

Důsledkem pak může být například rostoucí rozvodovost (Kraus & Poláčková, 2001, s. 83). Počet rozvodů také stoupá z důvodu větší tolerance okolí k rozvodům, nebo z důvodu zvyšující se individualizace české společnosti (Holá et al., 2014, s. 49).

Kromě rostoucí rozvodovosti a individualizace společnosti může být další příčinou krize rodiny celková změna životního stylu rodiny, kdy partneři nevěří trvalosti vztahu, nechávají si prostor na svá svobodná rozhodnutí a také omezují bezprostřední komunikaci mezi sebou i dětmi (Holá et al., 2014, s. 49). Na jedné straně by se tedy partneři měli snažit o udržení stability rodiny, na druhé straně tu však hraje roli individuální autonomie každého z partnerů. V případě, že jeden z partnerů není ve vztahu spokojen, může z něj kdykoli odejít. Tento rozpor je jednou z hlavních příčin snižování stability rodiny (Katrňák, 2011, s. 16).

V současné době se také objevují alternativy společného soužití, což souvisí i s výše zmíněnou individuální autonomií partnerů. Mezi tyto alternativy patří například manželství na zkoušku, úmyslně bezdětná partnerství, partnerství, kdy oba partneři žijí ve vlastních domácnostech či partnerství a podobně. Je však třeba zmínit, že právě nesezdaná partnerství jsou nejméně stabilním typem soužití (Šulová, 2011, s. 106).

Nestabilní rodinné prostředí má bohužel největší dopad na děti, které často nerozumí tomu, co se doma děje. Rodiče mohou dítěti pomoci především tak, že oddělí partnerství od rodičovství, což je ale pouze ideální stav. Děti jsou tak občas do konfliktu vtaženy jak pasivně (jsou svědky konfliktů mezi rodiči), tak občas i aktivně (podílejí se přímo na řešení konfliktu, či jsou prostředníkem v komunikaci mezi partnery) (Schmidová, 2011, s. 46–49).

Rodinné konflikty však nevznikají pouze ve vztahu mezi manžely nebo mezi nesezdanými partnery. Samozřejmě mohou vzniknout i v dalších příbuzenských vztazích, a to nejčastěji mezi rodiči a dětmi a mezi sourozenci. Tyto vztahy jsou oproti vztahům mezi partnery/manžely trvalé a jsou nezávislé

na vůli člověka. Jak už bylo zmíněno výše, vztahy v současné rodině jsou napjatější než dříve a konflikt tak může vzniknout „pouhým“ střetem zájmů. Mezi faktory, které mohou dále ovlivnit vztahy v rodině, patří například nevyzrálost rodičů, nejednotnost při výchově nebo nedostatečný čas věnovaný dětem i dalším příbuzným (Holá et al., 2014, s. 44–46). Příkladem může být mezigenerační konflikt zapříčiněný střetem uznávaných hodnot mezi generacemi (Masáková, 2011, s. 28).

Pomoc při řešení rodinných konfliktů mohou členové rodiny najít u třetí nezávislé strany, která se pomocí různých metod snaží o vyřešení, nebo alespoň zmírnění konfliktu. Těmto metodám bude věnována další kapitola.

2. MIMOSOUDNÍ METODY ŘEŠENÍ SPORŮ

Konflikty vznikly nejspíš v té době, kdy vzniklo lidstvo samo. V některých společnostech existují snahy o řešení konfliktu pomocí třetí strany již po staletí. Z období starověku lze zmínit například myšlenky Konfucia, který se snažil o harmonizaci soužití. Věděl, že neřešení konfliktů nutně vede k rozpadu vztahů (Veteška, 2015, s. 94). V období středověku byly konflikty také řešeny pomocí třetí strany, která se již zabývala i psychickými aspekty lidského jednání a dbala na to, aby se strany smířily a neusilovaly tak o pomstu. Zprostředkovanou osobou pro řešení konfliktů mohl být v tomto období například panovník. V období novověku bylo stále více využíváno mimosoudních metod řešení sporů, a to především s rozvojem mezinárodního obchodu (Holá & Hrnčířiková, 2017, s. 17–18).

Novodobá podoba mimosoudního řešení konfliktů začala vznikat v 60. letech 20. století v USA a západní Evropě. Jedním z hlavních důvodů vzniku ADR (= Alternative Dispute Resolution) v této době bylo masové objevování společenských problémů, ke kterým bylo zapotřebí najít méně formální metody řešení konfliktů než ty soudní. Vzhledem k velkému množství sporů soudy také nestíhaly dané spory řešit, proto vzniknul prostor právě pro alternativní řešení (Veteška, 2015, s. 97). V České republice se vznik mimosoudních metod řešení sporů pojí s neziskovou organizací Partners for Democratic Changes, která v 90. letech 20. století začala vzdělávat odborníky na řešení konfliktů pomocí třetí strany (Potočková, 2013, s. 23).

Mimosoudních metod řešení sporů je mnoho, ne však všechny jsou v praxi pomáhajících profesí aplikovatelné na řešení rodinných konfliktů. Holá et al. (2014, s. 65–66) uvádí výčet základních i hybridních metod mimosoudního řešení sporů, přičemž každá metoda je krátce popsána. Z těchto popisů lze vyvodit, které mimosoudní metody řešení sporů jsou aplikovatelné na řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí, a které nikoli. Mimosoudní metody, které

je možné aplikovat při řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí jsou vyjednávání, mediace, facilitace a konciliace. Mezi metody, které sice lze zařadit do ADR, ale není je možné použít pro řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí, patří například: rozhodčí řízení, právo spolupráce, nebo různé hybridní metody jako je med-arb, medaloa, mini trial a další (Holá & Hrnčířiková, 2017, s. 66–69). Následující podkapitoly se budou věnovat vybraným metodám řešení sporů, které mohou být použity při řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí.

2.1 VYJEDNÁVÁNÍ

Vyjednávání (negociace) se dá velmi jednoduše definovat jako rozhovor mezi dvěma i více osobami, které mají zájem na vyřešení problému (Mikuláščík, 2010, s. 170). Cílem vyjednávání je dosažení konsensu, který je pro všechny strany přijatelný. Problémem však je, že nalézání takové dohody, která by byla akceptovatelná pro všechny strany stejně, je velmi náročné na čas i energii vyjednávajících, a proto ne vždy musí být taková dohoda nalezena (Bednář, 2012, s. 8–9). Aby nemohlo být vyjednávání zaměněno s jiným pojmem (např. rozhovor, diskuze), je na tomto místě třeba zmínit základní znaky, které ho od ostatních pojmů odlišují. Prvním znakem je již zmíněný počet osob, které jsou pro vyjednávání potřeba minimálně dvě. Dalším znakem je existence cílů vyjednávání a vzájemná závislost stran. Posledním znakem vyjednávání je absence silných emocí (Fritzsche, 2015, s. 45).

Vyjednávání lze rozdělit do dvou základních stylů vyjednávání: tvůrčí a kompetitivní. Tvůrčí styl vyjednávání je typický tím, že mají strany stejný zájem na dosažení co nejlepšího řešení pro všechny strany. Konkurenční styl vyjednávání je naopak typický pro takové jednání, při kterém se strany snaží nalézt nejlepší řešení pro ně samé, ne pro ostatní (Mikuláščík, 2010, s. 170). Mimo tyto základní styly je možné se setkat ještě se stylem principiálním a virtuálním. Principiální směr je podobný stylu konkurenčnímu, ovšem na rozdíl

od konkurenčního se vědomě nezabývá mezilidskými vztahy, ale pouze principy. Virtuální vyjednávání je typické pro obchodní sféru, kdy je cílem získat informace o oponentovi, ne uzavřít dohodu (Plamínek, 2012, s. 59–61).

Jak už bylo zmíněno výše, v ideálním případě je výsledkem vyjednávání dohoda, která je akceptovatelná pro všechny strany. Tuto situaci lze nazvat jako **Win-win** (Bednář, 2012, s. 10). To ovšem nutně neznamená, že všechny strany získaly stejně. Situace Win-win nastává i ve chvíli, kdy mají všechny strany pocit, že vyhrály. Jedním z postupů, jak k takové situaci dojít, je neomezovat vyjednávání pouze na jedno téma. Pokud se totiž jedná pouze o jedno téma, často se může stát, že vyhraje pouze jedna strana (typickým příkladem může být konečné vyjednávání o ceně). Naopak, pokud je vyjednávání rozšířeno o další témata, mohou se na konci vyjednávání všechny strany cítit jako vítězové (Dawson, 2012, s. 355–356).

Vyjednávání nemusí probíhat pouze mezi dvěma stranami, může do něj vstoupit i třetí strana, která se snaží vyjednávání řídit a regulovat bez zájmu na konečném řešení. Těmito nezávislými stranami mohou být mediátoři, facilitátoři, konciliátoři a další osoby s podobným povoláním (Bednář, 2012, s. 13).

Vyjednávání je tedy jakýsi základ pro metody, kterým se budou věnovat další podkapitoly. Mezi výhody níže popsaných mimosoudních metod řešení sporů patří efektivita procesu a relativní stabilita konečného řešení, dále pak úspora času i financí všech stran konfliktu (Plamínek, 2013, s. 55–56).

2.2 MEDIACE

Stejně jako u řady dalších pojmů, jednotná definice **mediace** neexistuje. Slovo mediace vychází z latinského slova „medius“, jehož význam je prostřední nebo neurčitý (Holá, 2003, s. 50). Obecně je mediace jedna z mimosoudních metod řešení sporů, která je typická tím, že do konfliktu mezi dvěma a více stranami vstupuje třetí neutrální strana – mediátor (Veteška, 2015, s. 102). Třetí

neutrální strana se znesvářeným stranám snaží pomoci ve vedení nebo řešení jejich konfliktu (Holá, 2003, s. 50). Ačkoliv se třetí neutrální strana snaží o vyřešení konfliktu, o podobě řešení konfliktu nerozhoduje. Je také důležité zmínit, že mediace je dobrovolný proces (Potočková, 2013, s. 42).

2.2.1 HLAVNÍ PRINCIPY MEDIACE

Z již napsaného lze vyvodit některé z hlavních principů mediace, jako je dobrovolnost, neutralita nebo svoboda rozhodování. Dalšími principy pak jsou důvěrnost, nestrannost a nezávislost (Veteška, 2015, s. 108). **Dobrovolnost** je chápána jako možnost účastníků mediační proces svobodně ukončit nebo přerušit, a také rozhodovat o konečné podobě řešení. Vstup do mediačního procesu dobrovolný být nemusí (např. u pracovních sporů), pro úspěšnost mediačního procesu je však důležitějším aspektem dobrovolnost setrvání v mediaci (Potočková, 2013, s. 56–57).

Neutralita, nestrannost a nezávislost jsou jedny z povinností mediátora. Pokud má mediátor pochybnosti o tom, zda není podjatý, měl by mediační proces ukončit, či přerušit. Mediátor by tedy neměl mít s účastníky mediačního procesu žádné předchozí vztahy, a ani by neměl mít jakýkoli zájem na výsledné podobě mediace. Dále by neměl upřednostňovat žádného z účastníků mediačního procesu (Potočková, 2013, s. 60–61). Tomu, jaký by měl být mediátor, se bude konkrétněji věnovat další podkapitola.

Dalším velmi důležitým principem je **princip důvěrnosti**. Kdyby mediační proces neměl charakteristiku důvěrnosti, znesnadnilo by to komunikaci mezi stranami konfliktu i mediátorem. Mediace umožňuje účastníkům takové prostředí, ve kterém mohou vyjádřit své pocity a řešit tak konflikty i ve velmi citlivých oblastech bez obav z toho, že by se informace o jejich problému mohly stát nějakým způsobem veřejné. Důvěrnost mediačního procesu tak může být motivací k výběru právě metody mediace jako způsobu řešení sporů (Holá, 2011, s. 53–54).

2.2.2 ROLE A KOMPETENCE MEDIÁTORA

Jak už bylo výše zmíněno, mediátor jako třetí neutrální strana nerozhoduje o podobě řešení konfliktu – to je úkolem účastníků mediace. Mediátor se v mediačním procesu zabývá vedením a strukturací jednání. Snaží se o to, aby mediace probíhala podle předem domluvených pravidlech a aby diskuze mezi účastníky mediace opravdu vedla k řešení daného konfliktu (ne k navrácení do původního stavu) (Potočková, 2013, s. 54).

Dalším úkolem mediátora je **usnadňování komunikace** mezi účastníky mediace. Mediátor musí v první řadě konflikt analyzovat, aby poté v průběhu procesu mediace uměl rozlišit, v jaké chvíli se jedná o podstatné rozpory účastníků a kdy o okrajové. Také však proto, aby sám pro sebe zvolil roli, ve které bude daný konflikt řešit. Dále usnadňuje komunikaci účastníkům mediace tím, že poskytuje stranám co nejvíce informací o daném konfliktu. Mediační proces je plný emocí, proto se mediátor snaží o převádění sdělení stran konfliktu do neutrálního jazyka, který je srozumitelný pro všechny. Překlad sdělení stran konfliktu mediátorem může vést k vzájemnému pochopení a naslouchání účastníků mediace (Šišková, 2012, s. 76–79). Cílem mediátora tedy nemusí být pouze vyřešení konfliktu, ale také dosažení stability ve vztazích mezi stranami konfliktu, a to přechodem od soupeření ke spolupráci (Plamínek, 2013, s. 91).

Mezi kompetence mediátora by měly patřit odborné znalosti, osobnostní předpoklady, komunikační dovednosti i morální kvality. Do **odborných znalostí** mediátora lze zařadit znalosti metod mediace, ale také znalosti věcné stránky konfliktu (př. znalosti z oblasti práva), jejichž rozsah záleží na potřebách účastníků mediace. Neméně důležitou kompetencí mediátora jsou výše zmíněné **osobnostní předpoklady**, do kterých patří například schopnost empatie, kreativita, flexibilita, důraznost, tolerance nebo trpělivost. Již zmíněná nestrannost, jeden z hlavních principů mediace, se dá zařadit mezi **morální kvality** mediátora. Z hlediska morálky by měl být mediátor bezúhonný, poctivý a pracovně spolehlivý. Nakonec mezi **komunikační dovednosti**, které by měl

mediátor ovládat, patří široká slovní zásoba, umění interpretace, strukturování diskuze nebo pohotovost (Holá, 2003, s. 83–89). V současné „rychlé době“ je občas velmi těžké být trpělivý a ochotný naslouchat druhým, proto právě tyto vlastnosti mohou být hlavními znaky dobrého mediátora. Každý je ochoten naslouchat druhým, ale často pouze v omezeném čase a také v omezeném množství témat. Dobrý mediátor nejen neverbálně dává najevo podporu účastníkům mediace, ale také se snaží pochopit myšlení účastníků mediace. Trpělivost je pak pro mediátora obzvlášť důležitá ve chvíli, kdy účastníci mediace uvízli ve slepé uličce (Schutte, 2015, s. 32).

Na tomto místě je ještě nutné krátce se věnovat odborným znalostem mediátora, konkrétně vzdělání mediátorů v České republice. V České republice je možné se mediaci věnovat jako zapsaný, nebo akreditovaný mediátor. **Zapsaný mediátor** je po úspěšném složení mediační zkoušky zapsán v seznamu zapsaných mediátorů, který spravuje Ministerstvo spravedlnosti České republiky. Podmínkou zápisu mediátora do seznamu zapsaných mediátorů je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, získané vysokoškolské vzdělání v magisterském nebo navazujícím magisterském studiu. Dále nesmí být žádající osoba ze seznamu zapsaných mediátorů v posledních pěti letech vyškrtuta (Česko, 2012, §16). **Akreditovaným mediátorem** je možné se stát, pokud žadatel absolvuje komplexní výcvik mediace a následně složí akreditační zkoušku u Asociace mediátorů České republiky. V České republice je však možné řešit konflikty i s nezapsaným/neakreditovaným mediátorem. Nicméně je otázkou, zda je takový mediátor dobře profesně připravený a nemůže poškodit své klienty či metodu mediace jako takovou (AMČR, 2011).

2.2.3 PROCES MEDIACE A JEHO FÁZE

Jak už bylo výše napsáno, mediátor se snaží o to, aby mediace probíhala jako strukturovaný proces. Aby tomu tak bylo, je potřeba rozdělit mediační proces do jednotlivých fází. Způsobů, jak mediační proces rozdělit, je mnoho, záleží na přístupu každého mediátora. Fáze mediačního procesu mohou být tři,

ale také jich může být jedenáct. Nejčastěji je však mediační proces rozdělen do pěti až šesti fází (Holá, 2003, s. 103–106).

Například dle Potočkové (2013, s. 113) lze mediační proces rozdělit do pěti fází, kterými jsou předmediační fáze, zahájení mediace, sběr informací, hledání řešení, společné vyjednávání, tvorba dohody. Šišková (2012, s. 132–133) mediační proces dělí do šesti fází, přičemž předmediační fázi klasifikuje jako nultou fázi. Fáze pak dělí dle úkolů, které je v dané fázi třeba splnit, například úkolem třetí fáze je vzájemné naslouchání si sporných stran. Plamínek (2013, s. 98) přidává ještě sedmou fázi mediačního procesu, která nastává po sepsání dohody. Po sepsání dohody mediační proces pokračuje v podobě monitorování a korigování realizačního plánu.

Ačkoli se přístupy jednotlivých autorů neshodují na pevném počtu fází mediačního procesu, všechny výše zmíněné přístupy mají podobnou logickou strukturu mediačního procesu. Obecně se autoři shodnou na tom, že existuje fáze, která předchází mediačnímu procesu jako takovému. V nulté fázi dochází ke vstupu účastníku do mediace. Strany konfliktu mohou kontaktovat mediátora buď společně, jednotlivě, nebo pomocí třetí strany. Ovšem i mediátor sám může strany konfliktu kontaktovat (Potočková, 2013, s. 114–116). Po vzájemném kontaktování je domluvena první schůzka, na které se jak strany konfliktu, tak mediátor musí shodnout na tom, že chtějí, aby byla mediace uskutečněna. Při první schůzce se mediátor snaží se stranami sporu domluvit na pravidlech, která budou po celou dobu mediačního procesu dodržovat (Holá, 2011, s. 120–121).

V další fázi mediačního procesu mediátor získává informace o tom, co potřebují strany konfliktu vyřešit, jaká mají očekávání, v čem se shodují, nebo naopak v čem mají rozepře. Strany konfliktu vyjádří postupně svůj pohled na problém, ale zatím si pouze naslouchají, nereagují na sebe (Šišková, 2012, s. 141). Účastníci mediace mohou komunikovat až ve chvíli, kdy si vzájemně porozuměli, kdy znají zájmy a potřeby obou stran. Ve vzájemném porozumění

jim pomáhá mediátor například přeformulováním jejich sdělení do neutrálního jazyka (více v podkapitole Mediační techniky) (Holá, 2011, s. 128).

Následuje fáze, při které se mediátor společně s účastníky mediace pokouší najít řešení daného problému. Mediátor poskytuje účastníkům mediace takové podmínky, při kterých je možné najít co nejvíce možných řešení (Plamínek, 2013, s. 139). Po společném brainstormingu jsou vypsané návrhy řešení obou stran, které jsou následně seřazeny dle priority. Mediátor pomáhá účastníkům mediace ve formulaci každé řešené části daného problému (Šišková, 2012, s. 152–155). Z těchto formulací řešení může být vytvořena dohoda, která může mít písemnou i ústní podobu. Dohoda musí plnit určité charakteristiky, a to vyváženost, realističnost, konkrétnost, dosažitelnost, časovou omezenost a měřitelnost (Holá, 2011, s. 129).

2.2.4 MEDIAČNÍ TECHNIKY

Existuje mnoho různých technik, které může mediátor použít k řešení konfliktů mezi znesvářenými stranami. Mezi techniky typické pro mediaci lze zařadit **empatické porozumění, aktivní naslouchání a dotazování**. S empatickým porozuměním se mediátor v mediačním procesu snaží o zlepšení vzájemné důvěry a komunikace tím, že se do účastníků mediace snaží vcítit, přičemž si však stále nechává profesionální odstup. Aktivním nasloucháním je myšleno takové naslouchání, při kterém nedochází ze strany mediátora k hodnotícím soudům, ale k velmi soustředěnému naslouchání sdělení účastníků mediace. Mediátor se aktivním nasloucháním snaží účastníky mediace povzbudit, objasnit jim nejasnosti v komunikaci nebo shrnout informace. Díky této technice může mediátor získat dostatek informací pro řešení daného konfliktu. Dotazování je základní technikou mediace, může se jednat o přímou i zprostředkovanou formu dotazování, při které mohou být použity otevřené i uzavřené otázky (Holá, 2003, s. 123–125).

Další z technik je například **technika „přijetí perspektivy druhé strany“**. Tato technika usnadňuje řešení konfliktu tím, že je jednou stranou konfliktu

kognitivně přijata perspektiva druhé strany konfliktu. Konflikt je tak vnímán očima druhé strany, čímž dochází ke zlepšení vztahů mezi stranami. Dvě nejčastější techniky, které zvyšují přijetí perspektivy druhé strany, jsou řízený dialog a výměna rolí. Řízený dialog požaduje po účastnících mediace, aby opakovali prohlášení druhé strany před svou vlastní odpovědí. V takovém dialogu účastníci mediace neustále přepínají mezi konfliktními stranami, což by v nich mělo vyvolat empatii vůči druhé straně. Výměna rolí umožňuje hlubší poznání druhé strany. V tomto případě je úkolem „být tím druhým“ a na chvíli nahlížet na konflikt jeho očima (Gutenbrunner & Wagner, 2016, s. 299–300).

K již zmíněným technikám je nutné připojit **brainstorming**, což je technika tvůrčího myšlení, do které se mohou účastníci mediace bez obav zapojit. Cílem brainstormingu je nalézt nová a neobvyklá řešení, ale také odbourání komunikačních bariér (Šišková, 2012, s. 82). Práce s flipchartem umožňuje účastníkům mediace sledovat pokroky, zpřehlednit mediační proces a také díky sepsanému seznamu témat zlepšit soustředěnost účastníků mediace na právě řešený problém (Potočková, 2013, s. 110–111).

2.2.5 RODINNÁ MEDIACE

Jelikož se tato práce zaměřuje na řešení konfliktů v rodině, je třeba upřesnit si specifika rodinné mediace. Specifika spočívají v charakteru rodinných vztahů, ke kterým je potřeba přistupovat jinak než například k pracovním vztahům, a to především kvůli jejich důvěrné povaze. Cílem rodinné mediace je stabilizace rodinných vztahů (Sobotková, 2013, s. 88). Rodinná mediace se tedy snaží vyřešit konflikty, které vznikly vzájemným soužitím členů rodiny. Může se tak jednat o konflikty mezi manžely, partnery, rodiči a jejich dětmi, sourozenci i mezi širším příbuzenstvem. Konflikty v rodině, které mohou být řešeny pomocí mediace, mohou být například konflikty týkající se financí, majetku nebo výchovy dětí. Nejčastěji jsou však řešeny spory související s odloučením partnerů, které řeší rozvodová mediace (Potočková, 2013, s. 36–37).

Rozvodová mediace je tedy podskupinou rodinné mediace. Snaží se řešení problémů spojených s odloučením manželů a může řešit konflikty před rozvodem i po rozvodu. Při mediačním procesu je však v tomto případě nezbytné dodržovat formální náležitosti mediace, jelikož o rozvodu manželů rozhoduje soud (Holá et al., 2014, s. 108). Rozvodová mediace může nejen umírnit napětí po rozvodu, ale také může usnadnit dítěti porozvodovou adaptaci tím, že se dítě neúčastní konfliktů mezi rodiči. Mediátor se při rozvodové mediaci snaží nalézt co nejlepší řešení pro dítě, ne pro rodiče (Holá, 2003, s. 137–138).

Pro zahájení mediačního procesu je potřeba splnit jisté předpoklady, a to zájem na vyřešení problému, rovnost mezi účastníky mediačního procesu nebo schopnost komunikace. Z tohoto důvodu není rodinná mediace vhodná pro případy, kdy je některý z účastníků mediace duševně nemocný, závislý na návykových látkách nebo se mezi účastníky mediace vyskytlo násilí či vyhrožování (Sobotková, 2013, s. 88).

Mediace a vyjednávání nejsou jedinými mimosoudními metodami řešení sporů, proto budou v následující podkapitole krátce vysvětleny i další mimosoudní metody řešení sporů, které mohou být použity pro řešení rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí – facilitace a konciliace.

2.3 DALŠÍ MIMOSOUDNÍ METODY ŘEŠENÍ SPORŮ

V této podkapitole budou představeny další z mimosoudních metod řešení rodinných sporů, které se dají využít v praxi pomáhajících profesí. Jelikož jsou mediaci velmi podobné, budou obě metody pouze stručně představeny. Dále bude uveden rozdíl mezi vybranými metodami a mediací.

FACILITACE

Facilitace vychází z anglického slova „facilitation“, což znamená usnadnění. Facilitace je metoda řešení sporů, při které se neutrální třetí strana (facilitátor) snaží o usnadnění komunikace mezi dvěma znesvářenými stranami (Medlíková, 2012, s. 128). Cílem facilitátora je řídit facilitaci tak, aby strany

konfliktu zvládly společně vyjednávat a dohodnout se na konečném řešení. Facilitátor se tedy zaměřuje na proces, tím se liší od mediátora, který se soustředí převážně na obsah (Veteška, 2015, s. 83).

Facilitace může pomoci při takovém vyjednávání, kdy spolu znesvářené strany nedokáží efektivně komunikovat, tudíž dochází ke konfliktům pramenícím například z nedorozumění mezi stranami. Facilitátor se snaží umožnit všem stranám stejný prostor pro vyjádření svého názoru, ovšem za výsledné řešení nezodpovídá (AMČR, 2011).

KONCILIACE

Konciliace vychází z latinského slova „conciliare“, což znamená smířit. Konkiliace je metodou řešení sporů, při které dochází k jednání mezi znesvářenými stranami konfliktu, které společně nekomunikují. Úkolem konciliátora tak je zprostředkování komunikace mezi stranami a pomoc při zlepšování vzájemných vztahů. Konkiliace je velmi podobná mediaci, rozdílem je různý důraz na hledání řešení konfliktu. Mediace se soustředí převážně na nalezení řešení konfliktu, za to konciliace se soustředí spíše na zlepšení vztahů mezi účastníky a zlepšení komunikace (Holá & Hrnčířková, 2017, s. 65).

Konciliace tedy může znesvářeným stranám pomoci ve vyjasnění názorů stran a vzniklých nedorozumění a ve snížení napětí mezi stranami. Cílem je navrátit strany konfliktu do chvíle, než vzniknul konflikt. Tato metoda je vhodná i pro ty případy, kdy spolu strany konfliktu nechtějí nebo nemůžou konflikt řešit (Veteška, 2015, s. 82).

3. VYMEZENÍ POJMŮ DOSTUPNOST A POMÁHAJÍCÍ PROFESE

3.1 DOSTUPNOST

Dostupnost služeb (sociálních, zdravotnických apod.) se dá definovat překážkami, které musí klient překonat k tomu, aby mohl plně využít služby nabízené poskytovatelem (Petr, 2014, s. 42). Pro účely této práce je službou míněna nabízená pomoc při řešení rodinných konfliktů, poskytovatelem služby je pak míněna osoba, která tuto službu poskytuje a klientem je míněna osoba, která dané služby využije.

Na dostupnost služeb lze nahlížet v různých souvislostech, níže jsou uvedeny jednotlivé typy (Úlehla, 2008, s. 67–68).

Místní dostupnost lze charakterizovat jako vzdálenost, kterou musí klient překonat, aby se dostal za poskytovatelem vybrané služby. V místní dostupnosti musí být také zohledněna dopravní a bezbariérová přístupnost, dále pak například ochota poskytovatele služby navštívit klienta i mimo místo své působnosti.

Typová dostupnost se týká typů služeb, které jsou na daném území nabízeny. Dále pak také tím, zda nabízené služby odpovídají tomu, co lidé potřebují.

Finanční dostupnost stanovuje, jaké jsou finanční podmínky toho, aby byla daná služba poskytnuta, tzn. co se musí zaplatit a kdo to musí zaplatit.

Sociální dostupnost je měřítkem toho, jak je pro klienta stigmatizující být příjemcem určité služby, tedy zda je pro něj navštěvování služby společenským ziskem či ztrátou.

Privátní dostupnost měří soukromí klienta, tedy to, k jakým ztrátám (např. práv, zvyklostí) může ze strany klienta dojít.

Konkurenční dostupnost je vymezena možností výběru dané služby klientem. Nelze jednoznačně říct, zda je pro udržování kvality služeb efektivnější vysoká konkurence či nikoli, vždy totiž záleží na potřebách konkrétního území.

Informační dostupnost vyjadřuje, jaké jsou možnosti klientů získat informace o dané službě.

V této práci bude zkoumána dostupnost místní, finanční a konkurenční. Typová, sociální, privátní a informační dostupnost byla vyřazena z důvodu charakteristiky výzkumného souboru, který je tvořen poskytovateli služeb. Tito poskytovatelé nemohou v plné míře vyřazené dostupnosti objektivně zhodnotit.

3.2 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Člověk je sociální bytostí, žije v síti interpersonálních vztahů, tudíž je neustále v přítomnosti druhých osob, které ho doprovázejí životem. Může se jednat o doprovázení laické (realizované blízkými osobami, které pro to nemají speciální vzdělání) a profesionální (realizované vzdělanými odborníky pomáhajících profesí). Tato práce se zaměřuje na profesionální doprovázení, kterého mohou být účastni odborníci pomáhajících profesí, jako je sociální pracovník, psycholog, psychoterapeut, supervizor, učitel, pracovník ve zdravotnictví a podobně (Vávrová, 2012, s. 65–66, 69). Obecně lze tedy říct, že v pomáhajících profesích pracují osoby, které nějakým způsobem „pracují s lidmi“ v oblasti výchovně-vzdělávací, sociální či zdravotnické (Jankovský, 2003, s. 9).

Kromě odborného vzdělání je pro vykonávání pomáhající profese také důležitá osobnost pomáhajícího, a to především v zapojení osobnosti do vztahu s klientem. (Géringová, 2011, s. 25). Právě vztah mezi pomáhajícím a klientem hraje v pomáhajících profesích velmi významnou roli. Mezi vlastnosti a schopnosti, které by měl pomáhající pracovník ve vztahu ke klientovi mít, patří náklonnost, trpělivost a empatie. Osobní vztah je to, co odlišuje pomáhající

profese od profesí, které jsou také v neustálém kontaktu s lidmi (př. kadeřnice, úředník). U těchto profesí se na rozdíl od pomáhajících profesí stačí chovat „pouze“ v souladu s konvencí (Kopřiva, 2013, s. 14–15).

Vzhledem k oboru, ve kterém je tato práce psána, budou za osoby pracující v některé z pomáhajících profesí považováni sociální pracovníci, psychologové, psychoterapeuti a sociální či psychologičtí poradci. Učitelé a pracovníci ve zdravotnictví jsou z tohoto důvodu z empirické části práce vyčleněni.

4. EMPIRICKÁ ČÁST

4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Hlavním cílem této práce je zjistit, jaká je dostupnost mimosoudního řešení rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. Jak již bylo uvedeno v teoretické části práce, tato práce se bude věnovat dostupnosti finanční, místní a konkurenční. Vzhledem k tomu, že Královéhradecký kraj je místem mého trvalého bydliště, bylo geografické vymezení této práce zasazeno do stejného kraje.

Hlavní cíl je rozdělen na dílčí cíle. Prvním z nich je zjistit, jaká mimosoudní metoda řešení sporů je v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji využívána nejčastěji. Druhým dílčím cílem je zjistit, jaká je místní dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. Třetím dílčím cílem je zjistit, jaká je finanční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. A posledním dílčím cílem zjistit, jaká je konkurenční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. Z dílčích cílů vychází jednotlivé **výzkumné otázky:**

VO1: Jaká z metod mimosoudního řešení sporů je v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji využívána nejčastěji?

VO2: Jaká je místní dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji?

VO3: Jaká je finanční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji?

VO4: Jaká je konkurenční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji?

4.2 METODIKA VÝZKUMU

Pro dosažení cíle práce byla zvolena **kvantitativní výzkumná strategie**. Kvantitativní přístup se zabývá pouze daty, která lze nějakým způsobem měřit a uspořádat, je tedy potřeba získávat je ve formálně porovnatelné standardizované podobě. Hlavním rozdílem oproti kvalitativnímu výzkumu je využívání dedukce, získávání několika aspektů u většího počtu objektů, rychlý sběr dat a následné vyhodnocování dat a větší zobecnitelnost dat (Reichel, 2009, s. 40–41).

4.2.1 TECHNIKA SBĚRU DAT

Technikou sběru dat byl zvolen **strukturovaný dotazník**. Důvodem je především efektivita dotazníku a poměrně snadné získání dat od velkého počtu jedinců v relativně krátkém čase. Nevýhodou dotazníku je však velice nízká návratnost (Disman, 2002, s. 141).

Metodou sběru dat je dotazování elektronickou poštou (CAMI). Tato metoda sběru dat má větší pravděpodobnost návratnosti než dotazování poštou. Dotazování elektronickou poštou může být pro respondenty také více zábavné, a to například díky zajímavějšímu grafickému zpracování (Reichel, 2009, s. 123).

Dotazník byl konstruován tak, aby bylo možné odpovědět na jednotlivé dílčí otázky. Obsahuje 16 otázek. První dvě otázky dotazníku jsou identifikační, mají ověřit, zda respondenti patří do výzkumného vzorku. Třetí až šestá otázka v dotazníku má směřovat k vyhodnocení VO1, sedmá až devátá otázka k vyhodnocení VO2, desátá až dvanáctá otázka k vyhodnocení VO3 a třináctá až patnáctá otázka k vyhodnocení VO4. Poslední nepovinná otázka slouží k volnému vyjádření respondentů k problematice místní, finanční a konkurenční dostupnosti.

Dotazníky, v kterých budou použity otázky uzavřené a polouzavřené a jedna otázka otevřená, budou rozeslány přes e-mail jednotlivým subjektům účastným na mimosoudním řešení rodinných sporů v Královéhradeckém kraji.

4.2.2 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU

Jak už bylo výše zmíněno, dotazníky budou směřovány k možným subjektům účastným na mimosoudním řešení rodinných sporů. Těmito subjekty jsou myšleny osoby, jejichž povoláním je některá z pomáhajících profesí, které byly vymezeny v teoretické části práce.

Pro výběr vzorku byl účelový výběr, který není založen na teorii pravděpodobnosti. Účelový výběr je používán v případě, kdy neexistuje žádný seznam cílové populace a je tedy založen pouze na logickém úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno (Disman, 2002, s. 111–112). I v případě této práce není možné zajistit kompletní seznam cílové populace, jelikož neexistuje databáze, která by zahrnovala všechny odborníky pomáhajících profesí řešící rodinné konflikty ve vybraném kraji.

Respondenti byli hledáni přes internet prostřednictvím webových stránek, online databází, registrů a katalogů. První použitou online databází byla Evropská databanka, která poskytuje katalog aktivních firem a jejich produktů/služeb v České republice. Konkrétně byly pomocí rozšířeného nastavení Evropské databanky vyhledávány firmy zabývající se psychologickým poradenstvím a psychoterapií v Královéhradeckém kraji (Evropská databanka, 2019). Další použitou online databází byl Regionální informační servis. V této databázi lze najít nevládní neziskové organizace (občanská, sdružení, nadace, obecně prospěšné společnosti a podobně) ve vybraném kraji (Regionální informační servis, 2019). Respondenti byli vyhledáváni také v katalogu Psychoweb, kde je možné nalézt odborníky pomáhajících profesí z oblasti psychoterapie, psychologického poradenství, poradenství pro manžele a partnery, mediace a podobně (Psychoweb, 2019). Dále byl použit Registr poskytovatelů sociálních služeb, ve kterém byli pomocí vyhledávače nalezeni další potencionální respondenti z Královéhradeckého kraje z oblasti odborného sociálního poradenství (MPSV, 2019). Dalším způsobem vyhledávání

respondentů bylo vyhledávání prostřednictvím webových stránek Královéhradeckého kraje, na kterých si lze volně stáhnout dokument Síť veřejně podporovaných sociálních služeb, ve kterém lze najít takové poskytovatele sociálních služeb, kteří by mohli být potenciálními respondenty tohoto výzkumu (Královéhradecký kraj, 2019).

U všech respondentů nalezených ve výše zmíněných databázích a registrech bylo zjišťováno, zda se zabývají rodinou. Tyto informace byly zjišťovány přímo ve výše uvedených databázích a registrech, nebo na webových stránkách konkrétních poskytovatelů těchto služeb. Poté byl vyhledán kontakt (e-mail) na všechny poskytovatele, kteří se dle internetu zabývají rodinou.

Prostřednictvím e-mailu byl 49 nalezeným respondentům zaslán dotazník. Zastoupení oslovených respondentů v jednotlivých okresech je uveden v Tabulce č. 1. V e-mailu byli respondenti požádáni, aby mi v případě, že se nevěnují rodinným konfliktům, dali zpětnou vazbu v podobě krátké odpovědi a dotazník nevyplňovali. Tuto odpověď jsem dostala od 13 respondentů, kteří se řešením rodinných konfliktů nezabývají. Dalších 8 respondentů vůbec nereagovalo. Dotazník tak vyplnilo 28 respondentů.

Tabulka č. 1 – počet oslovených respondentů v jednotlivých okresech

OKRES	POČET OSLOVENÝCH RESPONDENTŮ
HK	20
Jičín	5
Náchod	8
RK	7
Trutnov	9

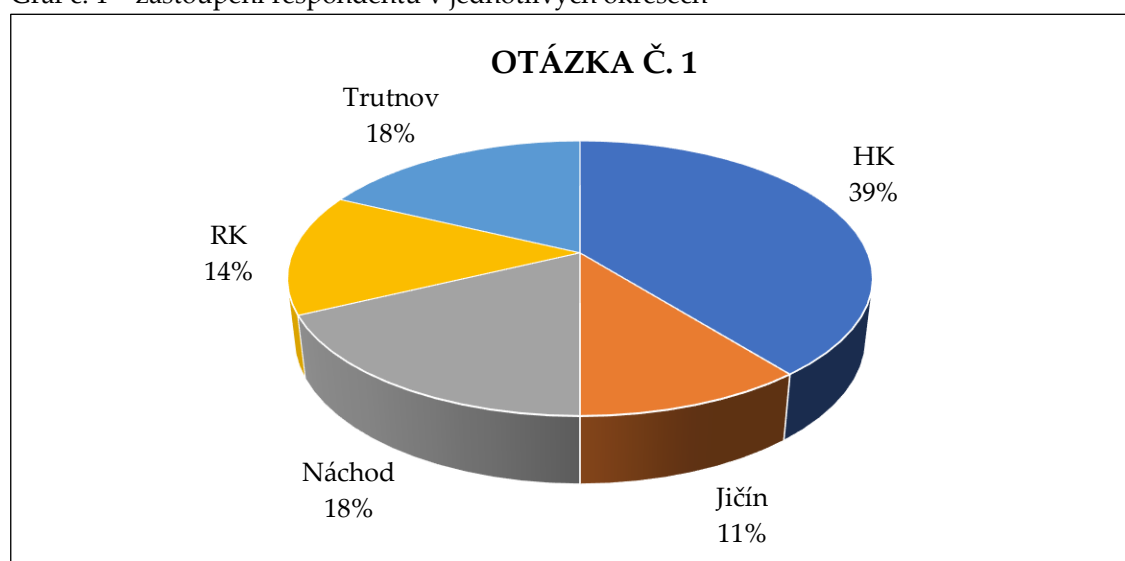
4.3 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Jak už bylo výše zmíněno, dotazník vyplnilo 28 respondentů. Samotný výzkum proběhl v březnu 2019. Všechny níže uvedené grafy a tabulky byly vytvořeny autorkou práce.

IDENTIFIKAČNÍ OTÁZKY (č. 1, 2)

Otázka č. 1 (V jakém okrese Královéhradeckého kraje působíte?) ověřuje, zda respondenti opravdu působí v Královéhradeckém kraji. Otázka č. 2 (Jaká je Vaše profese?) ověřuje, zda jsou respondenty osoby, jejichž povoláním je některá z pomáhajících profesí. Graf č. 1 zobrazuje relativní četnost zastoupení respondentů v jednotlivých okresech, tabulka č. 2 pak zobrazuje absolutní četnost.

Graf č. 1 – zastoupení respondentů v jednotlivých okresech



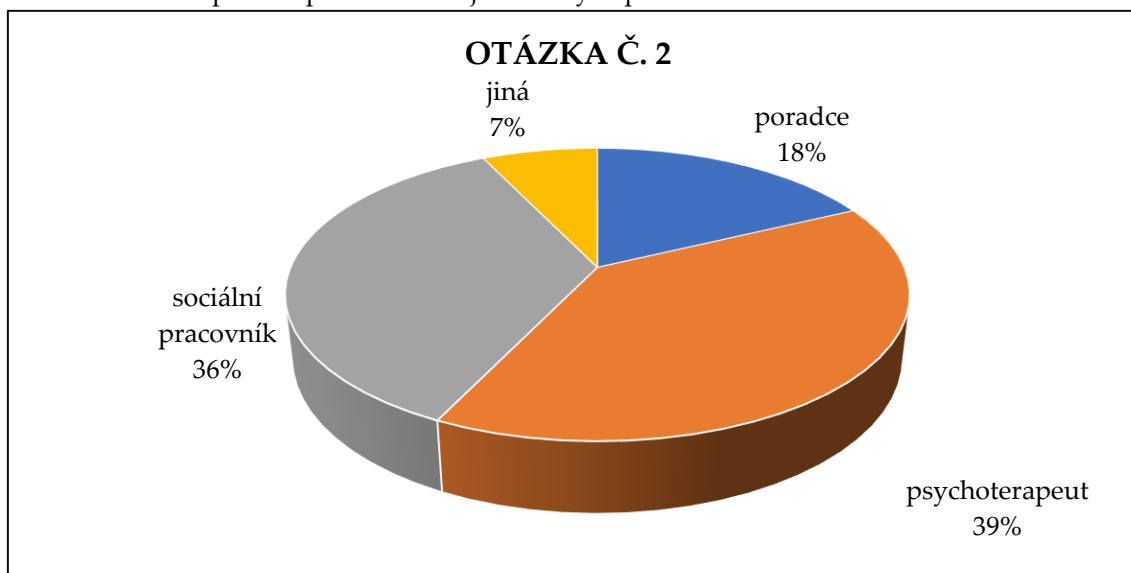
Tabulka č. 2 – zastoupení respondentů v jednotlivých okresech

	POČET RESPONDENTŮ
HK	11
Jičín	3
Náchod	5
RK	4
Trutnov	5

Tabulku č. 2 lze porovnat s tabulkou č. 1 a zjistit tak, kolik z oslovených respondentů vyplnilo dotazník v jednotlivých okresech. Z 20 oslovených respondentů z okresu Hradec Králové vyplnilo dotazník 11 respondentů, z 5 oslovených respondentů z okresu Jičín vyplnili dotazník 3 respondenti, z 8 oslovených respondentů z okresu Náchod vyplnilo dotazník 5 respondentů, ze 7 oslovených respondentů z okresu Rychnov nad Kněžnou vyplnili dotazník 4 respondenti a z 9 oslovených respondentů z okresu Trutnov vyplnilo dotazník 5 respondentů.

Tabulka č. 3 zobrazuje absolutní četnost zastoupení respondentů dle jednotlivých profesí, graf č. 2 pak zobrazuje relativní četnost.

Graf č. 2 – zastoupení respondentů dle jednotlivých profesí



Tabulka č. 3 – zastoupení respondentů podle jednotlivých profesí

	POČET RESPONDENTŮ
poradce	5
psychoterapeut	11
sociální pracovník	10
jiná	2

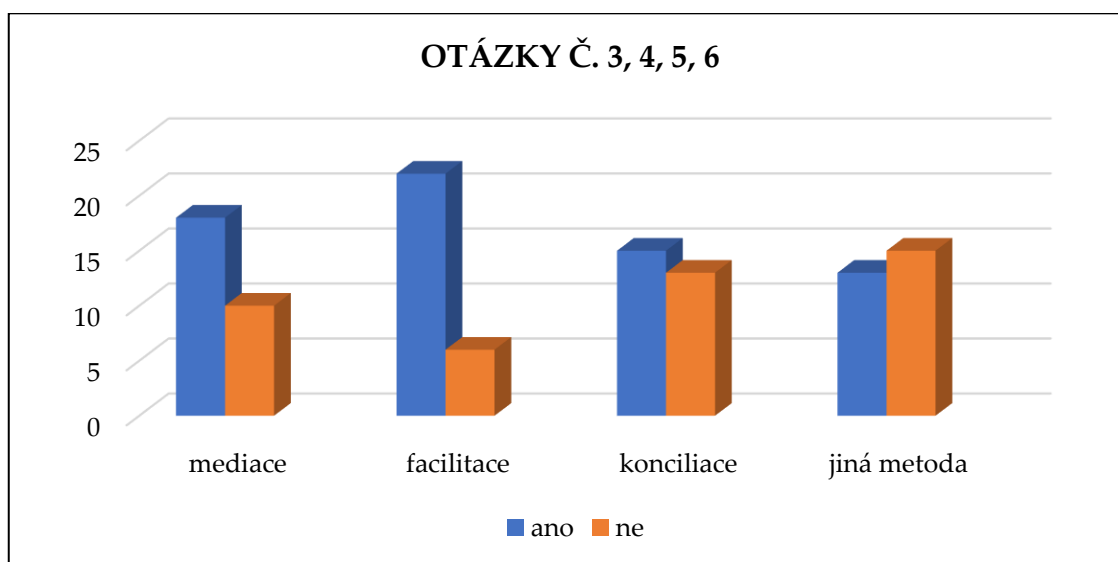
Jak lze vyčíst z tabulky č. 3, 2 respondenti vybrali možnost „jiná“. Jelikož se jednalo o polouzavřenou otázku, mohli tito respondenti doplnit, jakou „jinou“ profesi vykonávají. V obou případech se jednalo o psychology.

OTÁZKY SMĚŘUJÍCÍ K VYHODNOCENÍ VO1 (č. 3, 4, 5, 6)

Otázky č. 3, 4, 5 a 6 v dotazníku směřují k vyhodnocení první výzkumné otázky: **Jaká z metod mimosoudního řešení sporů je v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji využívána nejčastěji?**

Graf č. 3 a tabulka č. 4 zobrazuje absolutní četnost odpovědí respondentů u všech čtyřech otázek ptajících se na používání vybraných mimosoudních metod řešení rodinných sporů ve své praxi.

Graf č. 3 – mimosoudní metody řešení sporů, které respondenti používají



Tabulka č. 4 – mimosoudní metody řešení sporů, které respondenti používají

	ANO	NE
mediace	18	10
facilitace	22	6
konciliace	15	13
jiná metoda	13	15

Z tabulky č. 4 a grafu č. 3 lze vyčíst, že nejpoužívanější mimosoudní metodou řešení rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji je metoda facilitace, kterou používá 22 z 28 respondentů. Druhou nejpoužívanější metodou je metoda mediace, kterou používá 18 respondentů. Metodu konciliace používá 15 respondentů a jinou metodu 13 respondentů.

Otázka č. 6, která zjišťuje, zda respondenti používají i jiné metody při řešení rodinných konfliktů, je opět polouzavřenou otázkou. V případě, že respondent odpověděl „ano“, bylo třeba doplnit, o jakou metodu se jedná. Ve většině případů (10) šlo o metodu psychoterapie, a to buď rodinnou nebo párovou. V jednom případě se jednalo o metodu negociace a ve dvou případech o mimosoudní dohodu rodičů o styku s dítětem.

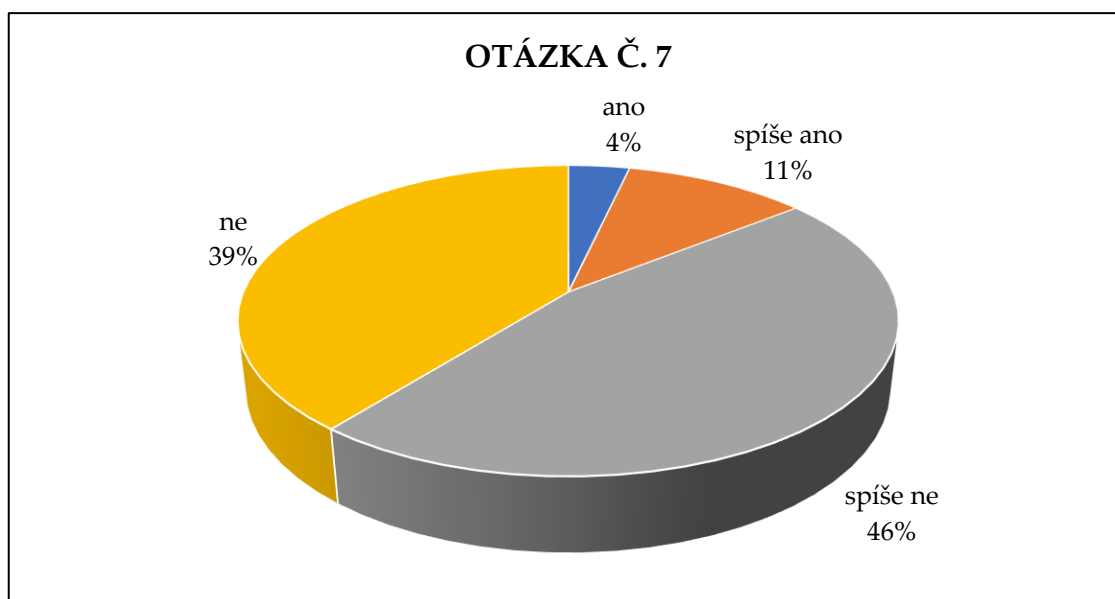
Metoda negociace (neboli vyjednávání) lze zařadit mezi metody ADR. V teoretické části práce je uvedeno, že pokud do procesu vyjednávání vstoupí třetí neutrální strana, která se snaží vyjednávání řídit a regulovat, může se jednat například o mediátora, facilitátora či konciliátora. Tudíž je otázkou, zda respondent používající negociaci jako mimosoudní metodu řešení rodinných sporů zastupuje v jednání pouze jednu stranu, anebo je třetí neutrální stranou, která jednání řídí a reguluje. Psychoterapie a mimosoudní dohoda rodičů o styku s dítětem sice nepatří mezi metody ADR, ale jistě se v obou případech jedná o možnost, jak řešit rodinné konflikty mimosoudně.

OTÁZKY SMĚŘUJÍCÍ K VYHODNOCENÍ VO2 (č. 7, 8, 9)

Otázky č. 7, 8, 9 v dotazníku směřují k vyhodnocení druhé výzkumné otázky: **Jaká je místní dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji?**

Tabulka č. 5 zobrazuje absolutní četnost odpovědí, graf č. 4 pak relativní četnost odpovědí na otázku č. 7: Setkali jste se ve své praxi s tím, že by klienti odmítli Vaši službu z důvodu špatné místní dostupnosti?

Graf č. 4 - zkušenost s odmítnutím služby z důvodu špatné místní dostupnosti



Tabulka č. 5 – zkušenost s odmítnutím služby z důvodu špatné místní dostupnosti

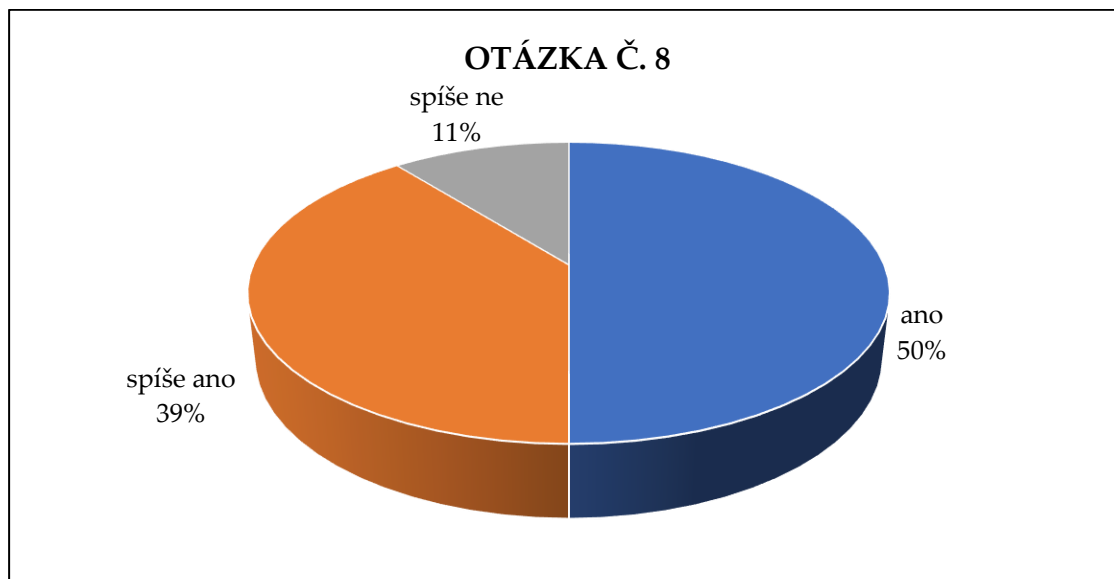
	POČET RESPONDENTŮ
ano	1
spíše ano	3
spíše ne	13
ne	11

Z tabulky č. 5 lze vyčíst, že většina respondentů (24) spíše nemá, nebo nemá zkušenost s tím, že by jejich klient odmítl službu z důvodu špatné místní dostupnosti. Z grafu č. 4 je patrné, že se jedná o 85 % z dotazovaných.

Z výše popsaných dat lze usuzovat, že místní dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji je uspokojivá. Jedná se však pouze o subjektivní pohled respondentů. Z tohoto důvodu je třeba podrobit místní dostupnost dalšímu zkoumání, které bude součástí vyhodnocování otázek č. 8 a 9.

Graf č. 5 zobrazuje relativní četnost odpovědí, tabulka č. 6 pak absolutní četnost odpovědí na otázku č. 8: Využívají Vaše služby převážně osoby bydlící v okrese Vaší působnosti?

Graf č. 5 – využívání služeb klienty bydlícími v okrese působnosti respondentů



Tabulka č. 6 – využívání služeb klienty bydlícími v okrese působnosti respondentů

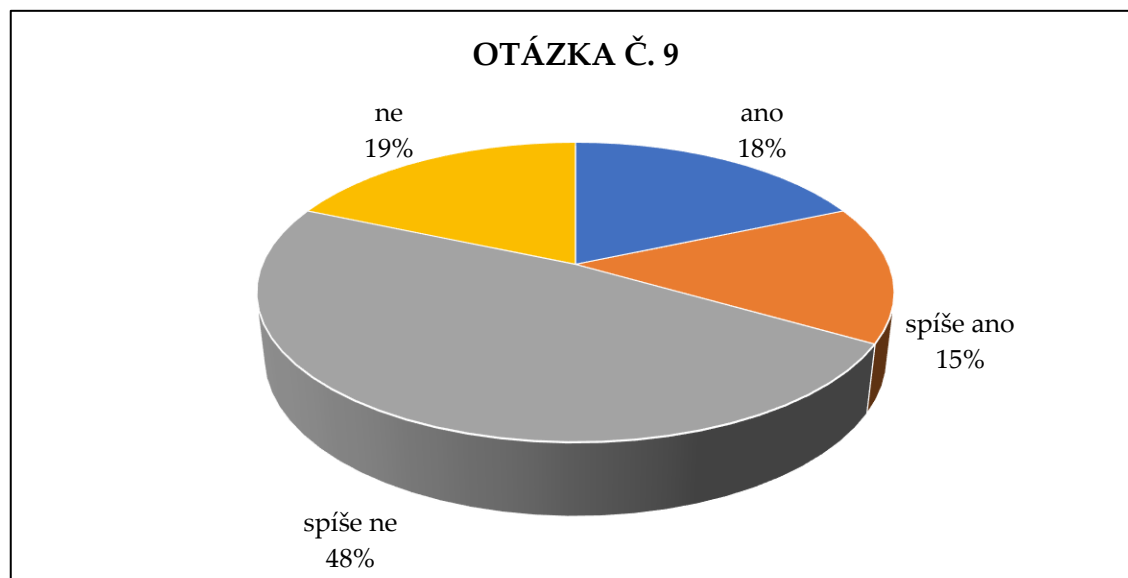
	POČET RESPONDENTŮ
ano	14
spíše ano	11
spíše ne	3
ne	0

Z tabulky č. 6 je možné vyčíst, že služby většiny respondentů (25) spíše využívají nebo využívají klienti bydlící v okrese jejich působnosti. Z grafu č. 5 vychází, že se jedná o 89 % z dotazovaných.

Z výše uvedených dat vyplývá, že klienti využívají převážně služby dostupné v okrese jejich bydliště, z čehož lze usoudit, že poskytované služby jsou v menší míře využívány klienty z jiných okresů. Z toho je možné zhodnotit místní dostupnost jako uspokojivou.

Graf č. 6 zobrazuje relativní četnost odpovědí, tabulka č. 7 pak absolutní četnost odpovědí na otázku č. 9: Jste ochotna/ochoten domluvit si se svým klientem schůzku i na jiném místě, než působíte?

Graf č. 6 - možnost schůzky s klientem mimo působiště respondenta



Tabulka č. 7 – možnost schůzky s klientem mimo působiště respondenta

	POČET RESPONDENTŮ
ano	5
spíše ano	4
spíše ne	13
ne	5

Z tabulky č. 7 a grafu č. 6 lze vyčíst, že většina respondentů (18; 67 %) spíše není ochotna nebo není ochotna domluvit si se svým klientem schůzku na jiném místě, než působí.

Z těchto odpovědí lze usoudit, že jen 32 % respondentů je ochotno sjednat si s klientem schůzku mimo své působiště. Z těchto odpovědí je možné usuzovat, že místní dostupnost je nedostačující.

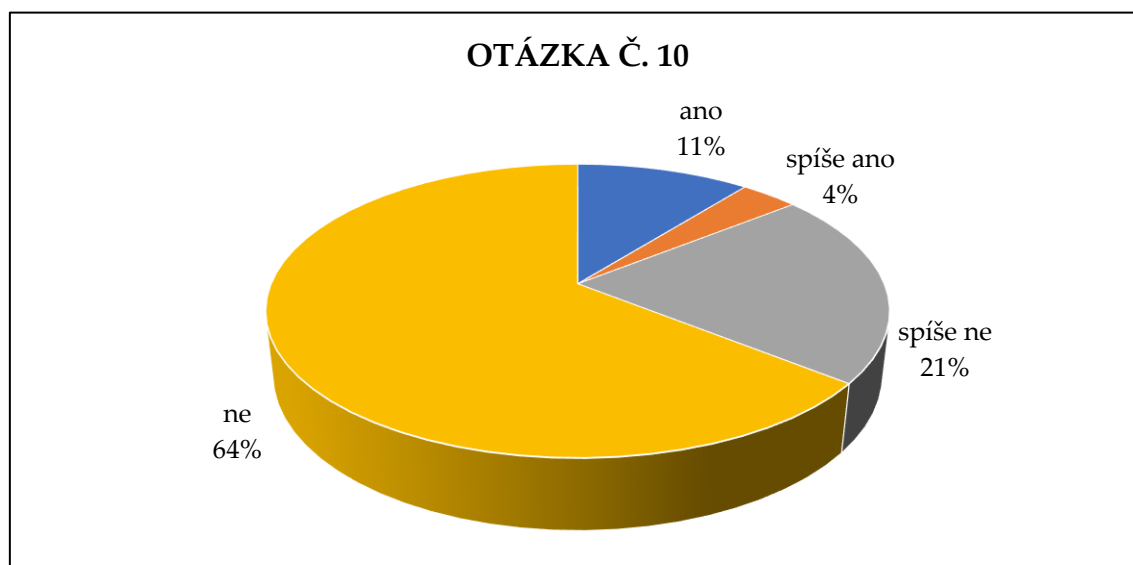
Na druhou stranu tyto odpovědi v kontextu všech tří podotázek vztahujících se k místní dostupnosti ukazují, že většina respondentů poskytuje služby klientům z jejich okresu. Tím pádem nemusí mít neochota sjednání schůzky mimo působiště respondenta dopad na místní dostupnost.

OTÁZKY SMĚŘUJÍCÍ K VYHODNOCENÍ VO3 (č. 10, 11, 12)

Otázky č. 10, 11 a 12 v dotazníku směřují k vyhodnocení třetí výzkumné otázky: **Jaká je finanční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji?**

Graf č. 7 a tabulka č. 8 zobrazují relativní a absolutní četnost odpovědi respondentů na otázku č. 10: Setkali jste se ve své praxi s tím, že by klienti odmítli Vaši službu z finančních důvodů?

Graf č. 7 – zkušenost s odmítnutím služby z finančních důvodů



Tabulka č. 8 – zkušenost s odmítnutím služby z finančních důvodů

	POČET RESPONDENTŮ
ano	3
spíše ano	1
spíše ne	6
ne	18

Z tabulky č. 8 a grafu č. 7 lze vyčíst, že většina (24; 85 %) respondentů spíše nemá nebo nemá zkušenost s tím, že by klient odmítl jejich službu z finančních důvodů. Z toho vyplývá, že finanční dostupnost může být hodnocena jako uspokojivá. Je však otázkou, zda jsou respondenti schopni odpovědět na výše položenou otázku objektivně a zda jim tuto informaci klienti sdělují.

Tabulka č. 9 zobrazuje absolutní četnost odpovědí respondentů na otázku č. 11: Je Vaše služba hrazena z veřejných prostředků, nebo si ji hradí klienti?

Respondenti měli na výběr ze tří možností: je hrazena klientem, je hrazena z veřejných prostředků anebo se jedná o kombinaci předchozích dvou. Jelikož žádný z respondentů neodpověděl, že by byla jeho služba hrazena z části z veřejných prostředků a z části klientem, není třeba graficky znázorňovat relativní četnosti.

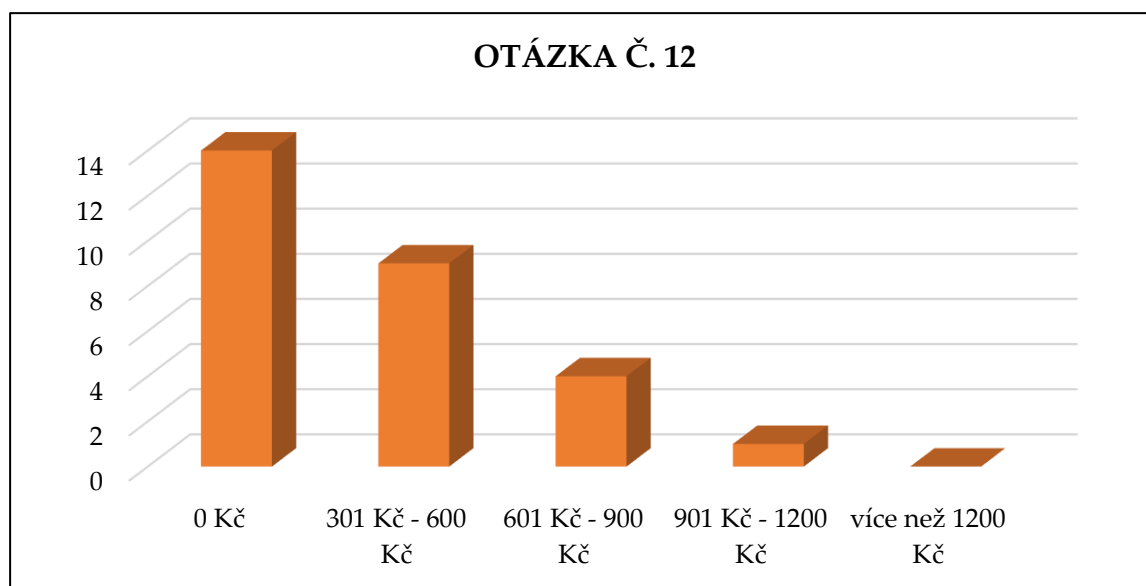
Tabulka č. 9 – Kým je služba hrazena?

	POČET RESPONDENTŮ
klient	12
veřejné prostředky	16
kombinace obou	0

Z tabulky č. 9 lze vyčíst, že služby jsou spíše hrazené z veřejných prostředků (16), než klientem (12). Z čehož vyplývá, že finanční dostupnost služeb poskytujících respondenty lze hodnotit jako uspokojivou.

Graf č. 8 zobrazuje relativní četnost odpovědí respondentů, tabulka č. 10 zobrazuje absolutní četnost odpovědí respondentů na otázku č. 12: Jakou sazbu máte stanovenou za hodinu práce s klienty?

Graf č. 8 – stanovená sazba za hodinu s klientem



Tabulka č. 10 – stanovená sazba za hodinu s klientem

	POČET RESPONDENTŮ
0 Kč	14
1 Kč – 300 Kč	0
301 Kč – 600 Kč	9
601 Kč – 900 Kč	4
901 Kč – 1 200 Kč	1
více než 1 200 Kč	0

Z grafu č. 8 a tabulky č. 10 je možné vyčíst, že v polovině případů (14), je pro klienty respondentů daná služba zadarmo. V intervalu od 301 Kč do 600 Kč má stanovenou sazbu za hodinu 9 respondentů, v intervalu od 601 Kč do 900 Kč 4 respondenti a v intervalu od 901 Kč do 1 200 Kč pouze jeden respondent. Žádný respondent nemá stanovenou sazbu v intervalu od 1 Kč do 300 Kč a také žádný respondent nemá sazbu stanovenou za hodinu s klientem vyšší než 1 200 Kč.

Vzhledem k tomu, že služby poloviny respondentů jsou hrazeny z veřejných prostředků, a tudíž pro klienty zdarma, lze usoudit, že finanční dostupnost je velmi uspokojivá. Dalším faktorem vypovídajícím o uspokojivé

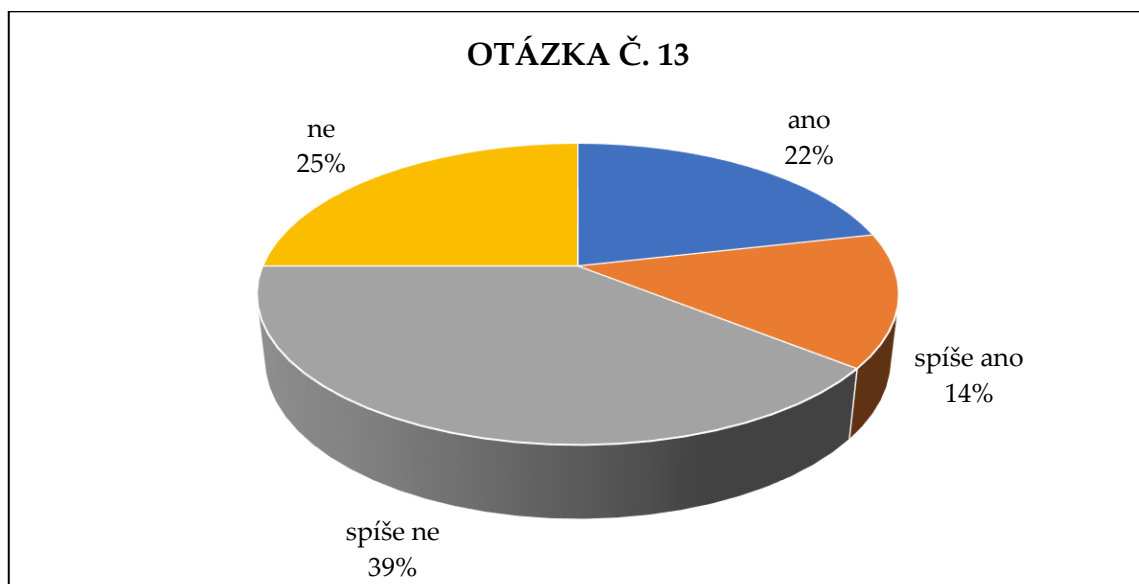
finanční dostupnosti je fakt, že stanovenou sazbu vyšší než 601 Kč za hodinu s klientem má pouze 5 respondentů.

OTÁZKY SMĚŘUJÍCÍ K VYHODNOCENÍ VO4 (č. 13, 14, 15)

Otázky č. 13, 14 a 15 v dotazníku směřují k vyhodnocení čtvrté výzkumné otázky: **Jaká je konkurenční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji?**

Graf č. 9 zobrazuje relativní četnost odpovědí respondentů, tabulka č. 11 zobrazuje absolutní četnost odpovědí respondentů na otázku č. 13: Setkali jste se ve své praxi s tím, že by klienti odmítli Vaši službu z důvodu výběru jiného poskytovatele této služby?

Graf č. 9 – zkušenost s odmítnutím služby z důvodu výběru jiného poskytovatele



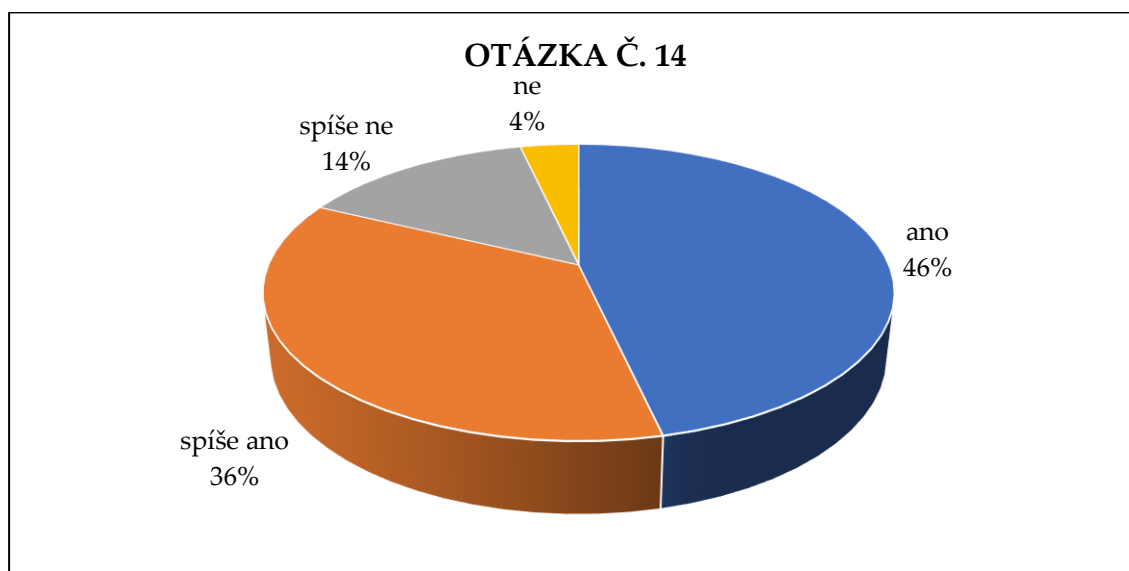
Tabulka č. 11 – zkušenost s odmítnutím služby z důvodu výběru jiného poskytovatele

	POČET RESPONDENTŮ
ano	6
spíše ano	4
spíše ne	11
ne	7

Z tabulky č. 11 a grafu č. 9 je možné vyčíst, že většina respondentů (18; 64 %) spíše nemá, nebo nemá zkušenost s tím, že by klient odmítl jejich službu z důvodu výběru jiného poskytovatele této služby. Z těchto odpovědí lze vyvodit, že většina klientů neodmítá služby respondentů z důvodu výběru jiného poskytovatele služby.

Graf č. 10 a tabulka č. 12 zobrazují relativní a absolutní četnost odpovědí respondentů na otázku č. 14: Má dle Vašeho názoru klient možnost vybírat si z více možností, jak řešit rodinné konflikty v rámci okresu Vaší působnosti?

Graf č. 10 – možnost klienta vybrat si službu v okrese působnosti respondenta



Tabulka č. 12 – možnost klienta vybrat si službu v okrese působnosti respondenta

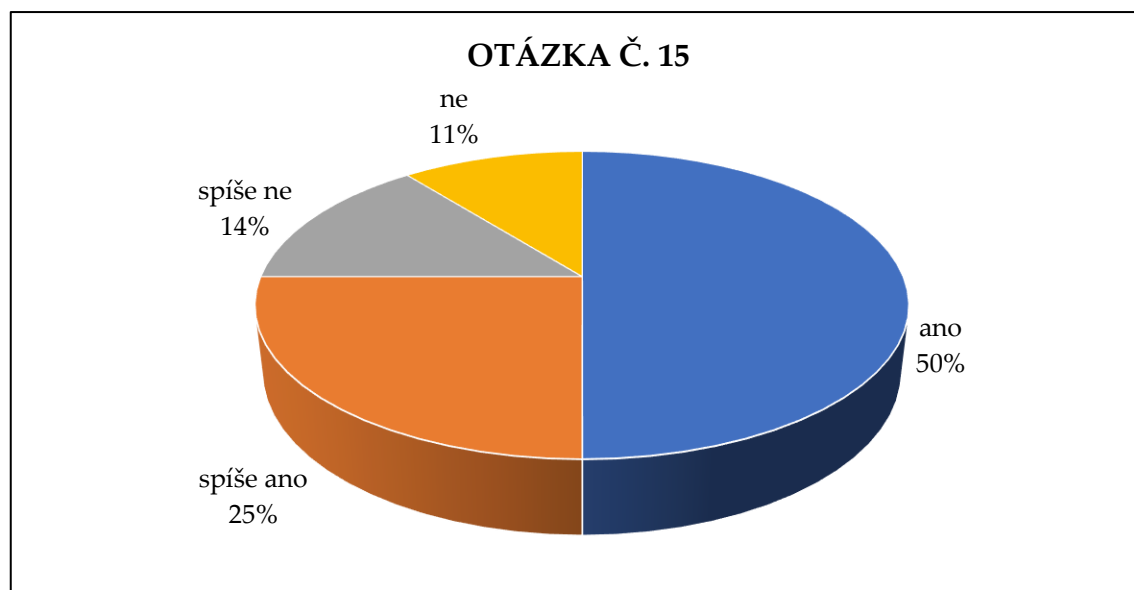
	POČET RESPONDENTŮ
ano	13
spíše ano	10
spíše ne	4
ne	1

Z grafu č. 10 a tabulky č. 12 lze vyčíst, že většina respondentů (23; 82 %) si myslí, že respondent má, nebo spíše má možnost si vybírat z více možností, jak řešit rodinné konflikty v rámci okresu působnosti respondentů. Z odpovědí

na otázku č. 14 vyplývá, že klienti mají možnost vybírat si v rámci okresu z více možností, jak řešit rodinné konflikty.

Graf č. 11 a tabulka č. 13 zobrazují relativní a absolutní četnost odpovědí respondentů na otázku č. 15: Spolupracujete s jinými poskytovateli služeb, kteří nabízejí pomoc při řešení rodinných konfliktů v rámci Královéhradeckého kraje?

Graf č. 11 – spolupráce respondentů s jinými poskytovateli dané služby



Tabulka č. 13 – spolupráce respondentů s jinými poskytovateli dané služby

	POČET RESPONDENTŮ
ano	14
spíše ano	7
spíše ne	4
ne	3

Z grafu č. 11 a tabulky č. 13 lze vyčíst, že většina respondentů (21; 75 %) spolupracuje, nebo spíše spolupracuje s jinými poskytovateli služeb, kteří nabízejí pomoc při řešení rodinných konfliktů v rámci Královéhradeckého kraje.

Z poslední podotázky odpovídající na konkurenční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí

v Královéhradeckém kraji lze vyvodit, že většina respondentů spolupracuje s jinými poskytovateli služeb, což může mít pozitivní dopad na klienty, kteří mají následně méně důvodů k tomu odmítat služby respondentů z důvodu výběru jiného poskytovatele služeb. Zároveň díky informacím od jiných poskytovatelů mohou respondenti klientům doporučit jiného poskytovatele, který používá jiné metody, které jsou vhodnější vzhledem k povaze jejich rodinného konfliktu.

Možnost vyjádřit se více k problematice místní, finanční a konkurenční dostupnosti mimosoudních metod řešení rodinných sporů v Královéhradeckém kraji, využil pouze jeden respondent. Vyjádření znělo takto: *„Tyto aktivity většinou vyrůstají „zdola“, což má tu výhodu, že motivace a chuť do práce jednotlivých pracovníků je veliká, ale chtělo by se to potkat s nastavenými pravidly a podporou „shora“.“*. Nelze jednoznačně říct, co tímto vyjádřením respondent myslel. Dá se pouze usuzovat, že by respondent uvítal větší podporu v používání mimosoudních metod řešení rodinných sporů od někoho „shora“. Je otázkou, či podpora je tímto vyjádřením konkrétně myšlena.

4.4 SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ

Empirické šetření se postupně snažilo odpovědět na čtyři výzkumné otázky pomocí interpretace získaných dat u jednotlivých otázek v dotazníku.

První výzkumnou otázkou, na kterou se výzkumné šetření snažilo odpovědět byla VO1: Jaká z metod mimosoudního řešení sporů je v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji využívána nejčastěji? Na tuto otázku lze celkem jednoznačně odpovědět, že nejčastěji používanou mimosoudní metodou řešení sporů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji je metoda facilitace. Druhou nejčastěji používanou metodou je metoda mediace a třetí nejčastěji používanou metodou je metoda konciliace. V praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji jsou samozřejmě používány i jiné metody řešení rodinných konfliktů, a to především rodinná a párová psychoterapie.

Druhou výzkumnou otázkou, na kterou se výzkumné šetření snažilo odpovědět byla VO2: Jaká je místní dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji?

Místní dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji se dá zhodnotit jako uspokojivá. Nejčastěji klienti respondentů využívají služeb v okrese, ve kterém bydlí, zároveň se poskytovatelé služeb málokdy setkali s odmítnutím ze strany klienta z důvodu špatné místní dostupnosti. Tyto výsledky ukazují na to, že místní dostupnost v kraji je dostačující.

Třetí výzkumnou otázkou, na kterou se výzkumné šetření snažilo odpovědět byla VO3: Jaká je finanční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji?

Otázky směřující k odpovědi na VO3 jasně ukázaly, že finanční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji je velmi uspokojivá. Stěžejním bodem je především fakt, že mnoho služeb respondentů je hrazeno státem.

Čtvrtou výzkumnou otázkou, na kterou se výzkumné šetření snažilo odpovědět byla VO4: Jaká je konkurenční dostupnost mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji?

Zhodnocení konkurenční dostupnosti mimosoudního řešení rodinných konfliktů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji ukázalo, že v kraji je dostatek poskytovatelů těchto služeb, a klienti tak mají dostatek možností vybrat si tu nejvhodnější. Zároveň z výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že respondenti spíše vzájemně spolupracují a tím nevytvářejí konkurenční prostředí v negativním slova smyslu.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo zjistit, jaká je dostupnost mimosoudního řešení rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. Konkrétně se jednalo o dostupnost místní, finanční a konkurenční. Práce byla rozdělena na teoretickou a empirickou část.

Cílem teoretické části práce bylo popsat jednotlivé pojmy potřebné k porozumění empirické části. Teoretická část se nejprve věnovala vysvětlení pojmů, které jsou důležité pro porozumění jednotlivým mimosoudním metodám řešení rodinných sporů. Konkrétně se jednalo o pojmy konflikt a rodina. V podkapitolách věnujícím se konfliktu byla uvedena definice konfliktu, dělení konfliktu, a specifikace rodinného konfliktu. Na to navazovala část věnující se pojmu rodina. V této části byla uvedena definice rodiny, funkce rodiny a specifikace tradiční a současné rodiny.

Dále se teoretická část práce věnovala konkrétním mimosoudním metodám řešení rodinných konfliktů – vyjednávání, mediaci, facilitaci a konciliaci. Nejvíce prostoru bylo věnováno mediaci, které jsou ostatní mimosoudní metody řešení rodinných konfliktů velmi podobné. Byly vysvětleny základní principy mediace, role a kompetence mediátora i mediační techniky. Dále byl popsán proces mediace a jeho fáze. Nakonec byla uvedena specifika rodinné mediace. Na závěr teoretické práce byly vymezeny pojmy dostupnost a pomáhající profese.

Cílem empirické části práce bylo zjistit, jaká je dostupnost mimosoudního řešení rodinných sporů v praxi pomáhajících profesí v Královéhradeckém kraji. Pro dosažení cíle byla v práci použita kvantitativní strategie. Technikou sběru dat byl strukturovaný dotazník. Respondenty byly možné subjekty účastné na mimosoudním řešení rodinných konfliktů, které působí v Královéhradeckém kraji. Výzkumné šetření se zaměřilo na tři typy dostupností: místní, finanční a konkurenční. Také zjišťovalo, která z mimosoudních metod řešení rodinných

konfliktů v Královéhradeckém kraji je v praxi pomáhajících profesí nejčastěji používána.

Bylo zjištěno, že nejčastěji používanou mimosoudní metodou řešení rodinných konfliktů v Královéhradeckém kraji je v praxi pomáhajících profesí facilitace a druhou nejčastěji používanou metodou je mediace. Všechny tři typy dostupností v Královéhradeckém kraji mohou být považovány za dostačující. V každém okrese se nachází více poskytovatelů služeb, které nabízí pomoc při řešení rodinných konfliktů. Klient tak má možnost výběru nejvhodnějšího řešení právě pro něj. Velká část respondentů také uvedla, že je jejich služba placena z veřejných prostředků, tudíž je pro klienty zadarmo.

Z výše napsaného vychází, že cíl práce byl splněn. Je však nutné zdůraznit, že výsledky výzkumného šetření by se mohly lišit v případě, kdy by respondenty nebyli poskytovatelé těchto služeb, ale klienti, kteří mají s těmito službami vlastní zkušenost.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- 1) AMČR (2011). *Facilitace*. [cit. 2019-02-10]. Dostupné z <http://www.amcr.cz/sluzby-facilitace/>
- 2) AMČR (2011). *Jak si vybrat profesionálního mediátora*. [cit. 2019-01-19]. Dostupné z <http://www.amcr.cz/jak-si-vybrat-mediatora/>
- 3) Bednář, V. (2012). *Strategie vyjednávání*. Praha: Grada Publishing.
- 4) Česko (2012). Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), ve znění pozdějších předpisů.
- 5) Dawson, R. (2012). *Tajemství efektivního vyjednávání*. Olomouc: Anag.
- 6) Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- 7) Evropská databanka (2019). *Služby*. [cit. 2019-03-08]. Dostupné z <https://www.edb.cz/katalog-firem/sluzby/>
- 8) Fritzsche, T. (2015). *Jak přesvědčivě vyjednávat: psychologické strategie a metody*. Praha: Grada Publishing.
- 9) Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese*. Praha: Triton.
- 10) Gutenbrunner, L., Wagner, U. (2016). Perspective-taking Techniques in the Mediation of Intergroup Conflict. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 22(4), 298–305.
Dostupné z <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=caf733e1-e67f-46c4-a4df-0747ef73907a%40sdc-v-sessmgr05&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=2016-29690-001&db=pdh>
- 11) Helus, Z. (2015). *Sociální psychologie pro pedagogy* (2. vyd.). Praha: Grada Publishing.
- 12) Holá, L. (2003). *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing.
- 13) Holá, L. (2011). *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing.

- 14) Holá, L., Westphalová, L., Kováčová, A. & Spáčil, O. (2014). *Rodinná mediace v České republice*. Praha: Leges.
- 15) Holá, L. & Hrnčířiková, M. (2017). *Mimosoudní metody řešení sporů*. Praha: Leges.
- 16) Jankovský, J. (2003). *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton.
- 17) Katrňák, T. (2011). Sociologické proměny podoby české rodiny. In L. Boková et al., *Rodiče, děti a jejich problémy* (s. 13–23). Praha: Sdružení Linka Bezpečí.
- 18) Kopřiva, K. (2013). *Lidský vztah jako součást profese* (6. vyd.). Praha: Portál.
- 19) Košč, M. (1994). *Základy psychologie*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- 20) Královéhradecký kraj (2019). *Střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje*. [cit. 2019-03-08]. Dostupné z <http://www.kr-kralovehradecky.cz/cz/poskytovatele/strategicke-dokumenty/soc-sluzby/strednedoby-plan-socialnich-sluzeb-kralovehra-107854/>
- 21) Kraus, B. & Poláčková, V. (2001). *Člověk – prostředí – výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido.
- 22) Křivohlavý, J. (2002). *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál.
- 23) Masáková, V. (2011). Psychologický pohled na vývoj rodiny a potřeby člověka. In L. Boková et al., *Rodiče, děti a jejich problémy* (s. 27–33). Praha: Sdružení Linka Bezpečí.
- 24) Medlíková, O. (2012). *Umíme to s konfliktem: Náročné situace a jejich řešení*. Praha: Grada Publishing.
- 25) Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi* (2. vyd.). Praha: Grada Publishing.
- 26) Možný, I. (2008). *Rodina a společnost* (2. vyd.). Praha: Slon.
- 27) MPSV (2019). *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. [cit. 2019-03-08]. Dostupné z http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSIO N_ID=1552402948753_10

- 28) Nakonečný, M. (1999). *Sociální psychologie*. Praha: Academia.
- 29) Petr, T. (2014). Organizace psychiatrické péče v ČR. In T. Petr & E. Marková, *Ošetřovatelství v psychiatrii* (s. 42–47). Praha: Grada Publishing.
- 30) Plamínek, J. (1994). *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Praha: Argo.
- 31) Plamínek, J. (2012). *Konflikty a vyjednávání* (3. vyd.). Praha: Grada Publishing.
- 32) Plamínek, J. (2013). *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada Publishing.
- 33) Potočková, D. (2013). *Nejlepší je domluvit se, aneb, Průvodce mediačním procesem*. Praha: Alfom.
- 34) Punch, K. (2008). *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál.
- 35) Psychoweb.cz (2019). *Katalog*. [cit. 2019-03-08]. Dostupné z <http://www.katalog.psychoweb.cz/index.php?page=katalogvstup>
- 36) Regionální informační servis (2019). *Nevládní neziskové organizace*. [cit. 2019-03-08]. Dostupné z <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/kralovehradecky-kraj/regionalni-informace/nno/>
- 37) Reichel, J. (2004). *Kapitoly systematické sociologie*. Praha: Eurolex Bohemia.
- 38) Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing.
- 39) Řezáč, J. (1998) *Sociální psychologie*. Brno: Paido.
- 40) Satir, V. (2007). *Společná terapie rodiny*. Praha: Portál.
- 41) Schmidová, K. (2011). Rozvody, rozchody rodičů a dětí. In L. Boková et al., *Rodiče, děti a jejich problémy* (s. 37–57). Praha: Sdružení Linka Bezpečí.
- 42) Schutte, B. (2015). What Makes a Great Mediator. *UK Mediation Journal*. 1 (3). 32. Dostupné z <http://www.ukmediationjournal.co.uk/editions.html>
- 43) Sobotková, I. (2013). Psychologické aspekty rodinné mediace. In L. Holá, et al., *Mediace a možnosti využití v praxi* (s. 87–95). Praha: Grada Publishing.
- 44) Šišková, T. (2012). *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál.

- 45) Šulová, L. (2011). Současná česká rodina. In: I. Gillernová, V. Kebza & M. Rymeš, *Psychologické aspekty změn v české společnosti* (s. 106–120). Praha: Grada Publishing.
- 46) Trélaůn, B. (2005). *Překonávání konfliktu v rodině*. Praha: Portál.
- 47) Úlehla, I. (2008). Zajištění dostupnosti sociálních služeb na principech komunitního plánování. In Instand, *Manuál zadavatele sociálních služeb* (s. 63–86). Praha: Instand.
- 48) Vávrová, S. (2012). *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.
- 49) Veteška, J. (2015). *Mediace a probace v kontextu sociální andragogiky*. Praha: Wolters Kluwer.
- 50) Výrost, J. & Slaměník, I. (2008). *Sociální psychologie* (2. vyd.). Praha: Grada Publishing.
- 51) Wilmot, W. W., & Hocker, J. L. (2004). *Interpersonální konflikt*. Bratislava: Ikar.

SEZNAM GRAFŮ A TABULEK

Seznam grafů

Graf č. 1 – zastoupení respondentů v jednotlivých okresech

Graf č. 2 – zastoupení respondentů podle jednotlivých profesí

Graf č. 3 – mimosoudní metody řešení sporů, které respondenti používají

Graf č. 4 - zkušenost s odmítnutím služby z důvodu špatné místní dostupnosti

Graf č. 5 – využívání služeb klienty bydlícími v okrese působnosti respondentů

Graf č. 6 - možnost schůzky s klientem mimo působiště respondenta

Graf č. 7 – zkušenost s odmítnutím služby z finančních důvodů

Graf č. 8 – stanovená sazba za hodinu s klientem

Graf č. 9 – zkušenost s odmítnutím služby z důvodu výběru jiného poskytovatele

Graf č. 10 – možnost klienta vybrat si službu v okrese působiště respondenta

Graf č. 11 – spolupráce respondentů s jinými poskytovateli dané služby

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – počet oslovených respondentů v jednotlivých okresech

Tabulka č. 2 – zastoupení respondentů v jednotlivých okresech

Tabulka č. 3 – zastoupení respondentů podle jednotlivých profesí

Tabulka č. 4 – mimosoudní metody řešení sporů, které respondenti používají

Tabulka č. 5 – zkušenost s odmítnutím služby z důvodu špatné místní dostupnosti

Tabulka č. 6 – využívání služeb klienty bydlícími v okrese působnosti respondentů

Tabulka č. 7 – možnost schůzky s klientem mimo působíště respondenta

Tabulka č. 8 – zkušenost s odmítnutím služby z finančních důvodů

Tabulka č. 9 – Kým je služba hrazena?

Tabulka č. 10 – stanovená sazba za hodinu s klientem

Tabulka č. 11 – zkušenost s odmítnutím služby z důvodu výběru jiného poskytovatele

Tabulka č. 12 – možnost klienta vybrat si službu v okrese působíště respondenta

Tabulka č. 13 – spolupráce respondentů s jinými poskytovateli dané služby

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – DOTAZNÍK

1) V jakém okrese Královéhradeckého kraje působíte?

- a. Hradec Králové
- b. Jičín
- c. Náchod
- d. Rychnov nad Kněžnou
- e. Trutnov

2) Jaká je Vaše profese?

- a. Psychoterapeut
- b. Sociální pracovník
- c. Psychologický/sociální poradce
- d. Jiná, jaká?

3) Používáte při řešení rodinných konfliktů metodu mediace?

(Mediací je pro účely tohoto výzkumu míněna metoda řešení sporů, při které třetí neutrální strana pomáhá znesvářeným stranám nalézt řešení konfliktu. Soustředí se především na obsah a nalezení konečného řešení konfliktu.)

- a. Ano
- b. Ne

4) Používáte při řešení rodinných konfliktů metodu facilitace?

(Facilitací je pro účely tohoto výzkumu míněna metoda řešení sporů, při které se třetí neutrální strana snaží o usnadnění komunikace mezi znesvářenými stranami. Soustředí se především na proces.)

- a. Ano
- b. Ne

5) Používáte při řešení rodinných konfliktů metodu conciliace?

(Conciliací je pro účely tohoto výzkumu míněna metoda řešení sporů, při které se třetí neutrální strana snaží o smíření znesvářených stran. Soustředí se především na zlepšení vztahů mezi stranami.)

- a. Ano
- b. Ne

6) Používáte při řešení rodinných konfliktů jinou mimosoudní metodu řešení sporů?

- a. Ano, jakou?
- b. Ne

7) Setkali jste se ve své praxi s tím, že by klienti odmítli Vaši službu z důvodu špatné místní dostupnosti?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

8) Využívají Vaše služby převážně osoby bydlící v okrese Vaší působnosti?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

9) Jste ochotna/ochoten domluvit si se svým klientem schůzku i na jiném místě, než působíte?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

10) Setkali jste se ve své praxi s tím, že by klienti odmítli Vaši službu z finančních důvodů?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

11) Je Vaše služba hrazena z veřejných prostředků, nebo si ji hradí klienti?

- a. Je hrazena z veřejných prostředků
- b. Je hrazena klientem
- c. Kombinace obou

12) Jakou sazbu máte stanovenou za hodinu práce s klienty?

- a. 0 Kč
- b. 1 Kč – 300 Kč
- c. 301 Kč – 600 Kč
- d. 601 Kč – 900 Kč
- e. 901 Kč – 1200 Kč
- f. 1200 Kč a více

13) Setkali jste se ve své praxi s tím, že by klienti odmítli Vaši službu z důvodu výběru jiného poskytovatele této služby?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

14) Má dle Vašeho názoru klient možnost vybírat si z více možností, jak řešit rodinné konflikty v rámci okresu Vaší působnosti?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

15) Spolupracujete s jinými poskytovateli služeb, kteří nabízejí pomoc při řešení rodinných konfliktů v rámci Královéhradeckého kraje?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

16) Pokud byste se chtěli více vyjádřit k problematice místní, finanční nebo konkurenční dostupnosti mimosoudních metod řešení rodinných sporů v Královéhradeckém kraji, zde máte možnost.