

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Bakalářská práce

Monika Kašparová, DiS.

Mediace a její využití v sociální práci

Olomouc 2012

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Holá, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, pod odborným dohledem vedoucí práce. Veškerá literatura a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, jsou řádně ocitovány a uvedeny v seznamu použité literatury.

V Olomouci dne

Podpis

Poděkování

Děkuji PhDr. Lence Holé, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce a rady, které mi při zpracovávání práce poskytla. Také děkuji všem účastníkům výzkumu za ochotu podělit se o svůj názor.

Obsah

ÚVOD	6
1 MEDIACE	7
1.1 Historie mediace.....	8
1.2 Mediace v České republice	8
1.3 Právní rámec mediace	9
2 PROCES MEDIACE	11
2.1 Principy mediace	11
2.2 Fáze mediace	12
2.3 Spory pro mediaci vhodné a nevhodné	13
2.4 Osobnost a vzdělání mediátora	14
3 VYUŽITÍ MEDIACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI	16
3.1 Teoretická východiska mediace	16
3.2 Sociální práce	19
3.2.1 Teoretická východiska sociální práce	20
3.3 Společná teoretická východiska mediace a sociální práce	22
3.4 Možnosti využití mediace v sociální práci	23
4 MEDIACE JAKO METODA SOCIÁLNÍ PRÁCE	27
4.1 Metoda sociální práce.....	27
4.2 Analýza mediace jako metody sociální práce	27
5 EMPIRICKÁ ČÁST	29
5.1 Vymezení cíle práce	29
5.2 Charakteristika a popis vzorku	29
5.3 Popis výzkumné metody	31
5.4 Popis vlastního výzkumu	31
5.5 Výsledky výzkumu.....	32
5.6 Diskuse a závěr.....	45
ZÁVĚR	47

SEZNAM LITERATURY	48
SEZNAM ZKRATEK	51
SEZNAM PŘÍLOH.....	52
ANOTACE	

ÚVOD

Mediace je alternativní metoda řešení konfliktů, která je v České republice i v zahraničí s úspěchem využívána k řešení sporů v trestní oblasti, v obchodních, občanskoprávních, rodinných a dalších sporech. V naší zemi je mediace známá zejména díky Probační a mediační službě České republiky, poskytující mediaci v trestní oblasti. Nově začínají po celé České republice vznikat takzvaná mediační centra, nabízející mediaci ne v trestní, ale v netrestní oblasti, takže je aplikovatelná na konflikty v rodině, komunitě i v oblasti občanskoprávních sporů. V současné době je také v legislativním procesu Zákon o mediaci, který by měl mediaci v netrestních věcech ukotvit v našem právním systému.

Prvním impulsem pro napsání bakalářské práce na téma Mediace a její využití v sociální práci pro mne byla účast na soudním jednání, kde se rodiče nemohli dohodnout na výši výživného a raději podstoupili soudní dokazování majetkových poměrů. V tom okamžiku mne napadlo, vždyť k tomu by vůbec nemuselo dojít, navrhl jim někdo mediaci?

Cílem bakalářské práce je popsat a zhodnotit využití mediace v sociální práci. Práce je členěna na část teoretickou a část empirickou. V první kapitole teoretické části se nejprve zabýváme mediací obecně - jak ji definují jednotliví autoři, historií mediace ve světě a u nás, ukotvením mediace v právním systému České republiky. Ve druhé kapitole popisujeme proces mediace a třetí a čtvrtá kapitola jsou již věnovány mediaci v souvislosti se sociální prací. Rozebíráme některá společná teoretická východiska mediace a sociální práce, popisujeme možnosti využití mediace v sociální práci a na závěr analyzujeme a hodnotíme mediaci jako metodu sociální práce.

V empirické části jsme si stanovili dva cíle. Hlavním cílem je zjistit, zda sociální pracovníci mají zájem využívat mediaci ve své praxi. Dílčím cílem praktické části bakalářské práce je zjistit, zda sociální pracovníci mají zájem o vzdělávání v mediaci a pokud ano, z jakého důvodu. Zajímá nás také názor sociálních pracovníků na projednávaný Zákon o mediaci.

Čerpáme z knih českých a zahraničních autorů, ze sborníků, zákonů, časopiseckých článků a webových stránek Asociace mediátorů České republiky, Probační a mediační služby České republiky a Mezinárodní organizace sociálních pracovníků. Literatury celistvě pojednávající o mediaci je podle našeho názoru v České republice stále nedostatek. Východiskem pro nás byly především knihy Lenky Holé Mediace a Mediace v teorii a praxi a také kniha Mediace aneb jak řešit konflikty autorů Leonarda L. Riskina, Toma Arnolda a Michaela J. Keatinga.

TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části nejprve popíšeme mediaci obecně, poté se budeme věnovat možnostem využití mediace v sociální práci a na závěr se pokusíme zhodnotit mediaci jako metodu sociální práce.

V následující kapitole definujeme mediaci, popíšeme její historii ve světě a v České republice (dále také ČR) a na závěr kapitoly se budeme věnovat problematice legislativního ukotvení mediace v českém právním systému.

1 MEDIACE

Mediace se řadí k alternativním metodám řešení sporů¹. Asociací mediátorů České republiky (dále také AMČR) je mediace definována jako mimosoudní řešení sporů za pomoci školeného prostředníka – mediátora. Jedná se o přesně strukturovaný, ale neformální proces, jehož cílem je nacházet nová řešení (www.amcr.cz²).

Podle Riskina, Arnolda, Keatinga (1997, s. 35) je mediace „*dobrovolný proces, při němž neutrální, třetí strana pomáhá účastníkům sporu dosáhnout řešení, jež si sami vytvořili.*“.

Holá (2003, s. 52) definuje mediaci jako „*metodu řešení konfliktu komunikací, při níž neutrální kvalifikovaná osoba pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemném dorozumívání, jehož cílem je dosažení jejich spokojenosti s procesem a výsledkem řešení konfliktů.*“.

Podle Matouška a kol. (2008, s. 135) je mediace „*... alternativní metoda pro řešení sporů, která pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sblížení lidí.*“.

V Zákoně č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě (dále také PMS) je mediace definována jako „*mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením.*“ .

Plamínek (1994, s. 119) definuje mediaci jako vyjednávání za účasti neutrální osoby.

Na základě výše uvedeného lze mediaci vymezit jako mimosoudní metodu řešení sporů, která napomáhá řešit konflikt za účasti třetí, neutrální osoby.

¹ Raban (2004, s. 3) definuje alternativní metody řešení sporů (také ADR - alternative dispute resolution) jako „*alternativní řešení sporů v poměru k řešení sporů pomocí státních orgánů.*“.

² *Co je to mediace* [online]. [cit. 2011-12-19]. Dostupné z: < <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>>.

1.1 Historie mediace

Rozmach mediace a dalších alternativních metod řešení sporů³ se objevuje ve Spojených státech amerických (dále pouze USA) a Kanadě od poloviny 70. let dvacátého století. Její kořeny ale sahají až do starověku a chování podobné mediaci bylo dokonce pozorováno u některých primátů (Holá, 2003, s. 26). Jedná se tedy o metodu přirozenou a člověku blízkou.

Důvodem rozšíření alternativních metod řešení sporů v USA a Kanadě bylo přijetí zákonů, které chránily občanská práva⁴. V důsledku přijetí těchto zákonů vzrostl počet žalob u amerických soudů. Větším počtem žalob se zvýšila průměrná délka soudního jednání a zejména ze stran soudců se začaly objevovat návrhy, jak vzniklou situaci řešit – zavést alternativu k soudnímu řízení (Kordač In.: Pavlová, Veteška, 2010, s. 24 - 27).

V západních demokratických zemích je mediace využívána v 60 - 70 % rodinných, komunitních, pracovních i obchodních sporů. Z toho je ve dvou třetinách uzavřena dohoda (Riskin, Arnold, Keating, 1997, s. 10).

1.2 Mediace v České republice

V oblasti vývoje mediace v ČR je nutné rozlišit mediaci v trestních a netrestních věcech. V oblasti netrestních věcí se v České republice metody alternativního řešení sporů objevují na počátku 90. let dvacátého století. Pod záštitou nadace Partners for Democratic Change a po vzoru západoevropských států jako jsou Holandsko, Rakousko a Velká Británie byla založena nezisková organizace s názvem Centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů. Cílem organizace bylo poskytnout školení prvním z řad mediátorů a lektorů. Od roku 2000 působí v ČR v oblasti mediace nevládní organizace Asociace mediátorů České republiky. Asociace se snaží o co největší možné rozšíření mediace v České republice, vzdělává mediátory, poskytuje školení, informuje veřejnost. Odborníci z řad AMČR vytvořili Etický kodex mediátora, formulovali profesní a vzdělávací standardy mediace. Mediátoři Asociace poskytují mediaci v oblasti rodinných, komunitních, pracovní-obchodních, etnických a spotřebitelských sporů (www.amcr.cz⁵).

³ Raban (2004, s. 3 - 4) řadí mezi alternativní metody řešení sporů negociaci, zprostředkování, mediaci a konciliaci, mini-trial, samovykonatelné nálezy, technickou arbitráž, expertizu a expertní jednání, jednání zakončená vykonatelnou dohodou, med.arb, a medalou a arbitráž.

⁴ Ochrana před rasovou diskriminací, ochrana zaměstnanců a podobně (Kordač In.: Pavlová, Veteška, 2010, s. 24.).

⁵ *Co je to mediace* [online]. [cit. 2011-12-19]. Dostupné z: < <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>>.

K formování základů mediace v trestní oblasti došlo v České republice v roce 1991, kdy byl zahájen projekt Mimosoudní alternativa pro delikventní mládež. Prostřednictvím tohoto projektu se nově objevil prvek aktivního zapojení pachatele a poškozeného. Poprvé zde byl uplatněn prvek mediace. Mezi léty 1993 a 1996 byly do českého právního systému začleněny první alternativní instituty, odklon, narovnání a trest obecně prospěšných prací. V roce 1996 byla zřízena první funkční místa budoucích pracovníků Probační a mediační služby ČR. Následovalo přijetí dalších alternativních opatření a v roce 2000 byl schválen Zákon č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě, který nabyl účinnosti k 1. 1. 2001 (Štern, Ouředníčková, Doubravová (eds.), 2010, s. 11-13).

1.3 Právní rámec mediace

V českém právním systému je mediace stále ukotvena pouze v rámci trestní justice, Zákonem č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě. Prostor pro mediaci v netrestní oblasti byl dosud legislativně podle Kasíkové (In.: Pavlová, Veteška, 2010, s. 16) v novele občanského soudního řádu z roku 1963 (Zákon č. 295/2008 Sb.), kde paragraf 110 umožňuje přerušování soudního řízení za účelem mimosoudního smířčího řízení nebo za účelem mediace. Stejně tak je podle Šiškové a Stöhrové (In.: Mediace, zkušenosti z Písecka. Sborník z konference, 2006, s. 47) prostor pro mediaci v Zákoně o rodině, který v případě nesporného rozvodu upřednostňuje dohodu stran před dokazováním a následným rozsudkem.

V současné době je v legislativním procesu Zákon o mediaci, který by měl upravovat mediaci a postavení mediátora v netrestní oblasti – v oblasti rodinných, sousedských, partnerských, komunitních, spotřebitelských, obchodních i pracovněprávních sporů.

Povinnost zakomponovat mediaci v občanských a obchodních věcech do právního systému uložila členských zemím Evropská unie (dále jen EU). V roce 1995 Evropská konference o rodinném právu upozornila na složitost rodinných vztahů a další jevy, související s životem v rodině. Právě na této konferenci byl přijat požadavek týkající se přípravy mezinárodního dokumentu o zásadách mediace v rodinných sporech. Výsledkem tohoto požadavku bylo Doporučení Rady Evropy o mediaci v rodině (Radvanová, 2001, s. 9-12).

Na základě Doporučení uložila EU v roce 2008 směrnici č. 52/ES členským státům povinnost zakomponovat mediaci v občanských a obchodních věcech do svého právního systému. Z tohoto popudu byl zpracován a 16. ledna 2008 Ministerstvem spravedlnosti předložen k projednání návrh Zákona o mediaci (Kohoutek In.: Pavlová, Veteška, 2010, s. 13).

Ve vládním návrhu Zákona o mediaci je mediace definována jako „*postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.*“ (www.psp.cz⁶).

⁶Sněmovní tisk č.426/0, část č. 1/2. Vl.n z. o mediaci - EU [online]. [cit. 2012-02-24].
Dostupné z: <<http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=6&CT=426&CT1=0>>.

2 PROCES MEDIACE

Principy mediace, její průběh a osobnost mediátora jsou faktory, které činí mediaci jako metodu řešení sporů jedinečnou. S ohledem na název a cíl bakalářské práce zařazujeme do naší práce také kapitolu věnující se základním charakteristikám procesu mediace.

Mediace nabízí svým účastníkům několik nesporných výhod. Podle Šika (2002, s. 33-34), je jednou z hlavních předností mediace to, že účastníci sporu sami rozhodují o řešení konfliktu. Tím se cítí spoluodpovědní za skutečnost, že rozhodnutí bude doopravdy realizováno. Mediace také umožňuje lépe pochopit podstatu konfliktu a nezhoršuje vztahy mezi účastníky sporu. Naopak je často zlepšuje. Mezi další výhody mediace řadí Šik nízké finanční náklady a rychlost.

Podle Riskina, Arnolda, Keatinga (1997, s. 62) nabízí mediace účastníkům kontrolu nad celým procesem, a tím jim umožňuje přesně přizpůsobit proces tak, aby vyhovoval jejich potřebám. Podle Asociace mediátorů České republiky patří kromě výše zmíněného mezi výhody mediace také možnost udržet si soukromí, zachovat si důvěrné informace a jednat v neformálním, bezpečném prostředí (www.amcr.cz⁷).

2.1 Principy mediace

Mezi základní principy mediace, jak uvádí Matoušek a kol. (2003, s. 139), patří **nestrannost, neutralita, nezávislost a vyváženost**. Nestrannost jako nezájatost mediátora vůči stranám, neutralita jako neprosazování vlastních postojů, názorů a řešení mediátorem, nezávislost jako nepropojenost mediátora s žádnou stranou účastníci se mediace a vyváženost jako rovnoměrné podílení se stran na řešení konfliktu. Právě rovnoměrné podílení se stran na řešení konfliktu je prvkem, který může pozitivně působit na vztah stran sporu v budoucnosti.

Holá (2011, s. 37 - 44) uvádí další možné principy mediace: dobrovolnost, důvěrnost a důvěru, změnu soupeření na spolupráci, orientaci na budoucnost, svobodu rozhodování, převzetí zodpovědnosti, pochopení odlišnosti, hledání nových možností, nestrannost a neutralitu.

Podle Riskina, Arnolda, Keatinga (1997, s. 62) je základním a klíčovým pravidlem mediace skutečnost, že o výsledku rozhodují strany konfliktu a ne třetí, neutrální osoba, mediátor. Účastníci konfliktu urovnají pouze tehdy, když jsou s řešením spokojeni. Mediace pro ně není zavazující.

⁷ *Výhody mediace a typy sporů* [online]. [cit. 2012-02-24]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/vyhody-mediace-typy-sporu/>.

2.2 Fáze mediace

Mediace je přesně strukturovaný proces, který probíhá zpravidla v těchto fázích:

Příprava

Jedná se o takzvanou nultou fázi mediace. Cílem této fáze je podat stranám konfliktu veškeré potřebné informace k mediaci a ověřit si, zda konflikt opravdu řešit chtějí.

Zahájení

První fáze mediace. Cílem je přivítání stran a vzájemné představení se. Mediátor by měl vysvětlit postupy a úlohy mediátora, měla by být stanovena základní pravidla jednání.

Mediátoři naslouchají stranám

Druhá fáze mediace. V této fázi mediátoři naslouchají účastníkům, snaží se porozumět, jak vzniklou situaci vnímají. Mediátor by měl dát prostor každé ze stran a aktivně naslouchat. Cílem je najít podstatu konfliktu.

Strany naslouchají jedna druhé

Cílem třetí fáze je pomoci oběma účastníkům konfliktu pochopit, jak konflikt vnímá druhá strana.

Hledání možných řešení

Cílem této fáze je nalezení řešení, které by bylo ku prospěchu všech stran účastněných konfliktu.

Dosažení dohody

Pátá fáze mediace. Cílem fáze je napomoci stranám dojít ke vzájemné dohodě a ke vzájemně přijatelnému řešení (Matoušek a kol., 2003, s. 143 - 147).

Riskin, Arnold, Keating (1997, s. 33) uvádí pět fází mediace, které jsou podle nich zároveň cíli mediace.

1. Dohoda o tom, že bude mediace prováděna,
2. porozumění problému (problémům),
3. formulace možných řešení,
4. dosažení dohody,
5. realizace dohody.

Jak uvádí Riskin, Arnold, Keating (1997, s. 61), pokud strany konfliktu souhlasí s mediací, mají nejméně 75% šanci, že konflikt bude vyřešen jinak než soudní cestou. Závěrem úspěšného mediačního procesu a jeho cílem je **uzavření mediační dohody**.

Mediátor by se neměl spokojit s jakýmkoliv řešením, které vyhovuje účastníkům konfliktu, měl by se jim snažit pomoci dosáhnout takového řešení, které pro ně bude tím nejlepším dosažitelným (tamtéž, s. 30).

Uzavřená mediační dohoda není právně vymahatelná. Jak uvádí Kohoutek (In.: Pavlová, Veteška, 2010, s. 13) v souvislosti s novým Zákonem o mediaci: „... *samotná mediační dohoda není exekučním titulem. Jiné právní předpisy však připouštějí, aby o ní byl následně sepsán notářský nebo exekutorský zápis se svolením k vykonatelnosti nebo byla schválena soudem jako smír.*“.

V návrhu Zákonu o mediaci (www.psp.cz⁸) je také prostor pro mediaci nařízenou soudem. V tomto případě se ale nabízí otázka, zda budou splněny základní principy mediace, mezi které patří dobrovolnost.

2.3 Spory pro mediaci vhodné a nevhodné

Ačkoliv je mediace efektivní formou řešení konfliktů, existují spory, které pro mediaci nejsou vhodné.

Mezi tyto situace, jak uvádí Matoušek a kol. (2001, s. 148), patří:

- spory, které se týkají základních občanských a ústavních práv,
- spory, ve kterých vzniká nárok na odškodnění,
- pokud jeden z účastníků sporu jedná silně zásadově a vítězství pro něj znamená porážku druhé strany,
- pokud jeden z účastníků používá proti druhé straně hrozby nebo fyzické násilí,
- pokud jedna strana není ochotna poskytnout potřebné informace a odmítá ověření informací,
- účastník sporu, který užívá alkohol nebo drogy,
- účastník sporu, který je pasivní a je ochoten řešit konflikt i za cenu zřeknutí se vlastních práv, stejně tak strana sporu, která chce, aby rozhodnutí provedla autorita,
- účastník sporu, který projevuje agresivní tendence,
- situace, ve které má mediátor etické, morální zábrany nebo předsudky.

⁸ *Sněmovní tisk č. 426/0, část č. 1/2. Vl.n z. o mediaci - EU* [online]. [cit. 2012-02-24]. Dostupné z: <<http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=6&CT=426&CT1=0>>.

Na druhé straně Matoušek a kol. definují situace, které pro mediaci vhodné jsou:

- všechny strany cítí zodpovědnost za vzniklý konflikt,
- účastníci jsou závislí na vyřešení konfliktu, protože svým chováním přispěli k jeho vzniku,
- existuje více možností řešení konfliktu,
- účastníci sporu jsou schopni spolu komunikovat alespoň v takové míře, aby byla možná výměna nových informací,
- s mediací souhlasí všichni účastníci konfliktu.

2.4 Osobnost a vzdělání mediátora

Mediátor je nestranný a neutrální odborník, který nerozhoduje o výsledku sporu, ale vede strany k uzavření dohody, na které se účastníci sporu sami domluví (Riskin, Arnold, Keating, 1997, s. 35). Parsons (1991, s. 484) definuje mediátora jako osobu, která podporuje smíření, dohodu, kompromis nebo porozumění mezi dvěma a více účastníky konfliktu.

Mezi hlavní úkoly mediátora patří shromáždění informací o případu, vysvětlení procesu mediace, fází a postupů, usnadnění komunikace mezi stranami sporu, definování sporných bodů komunikace účastníků mediace a zprostředkování dohody (Riskin, Arnold, Keating, 1997, s. 12).

Co se týká vzdělání mediátorů, podle Zákona č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě, může funkci asistenta nebo úředníka PMS vykonávat osoba bezúhonná, způsobilá k právním úkonům. Úředník PMS musí mít ukončeno vysokoškolské magisterské studium ve společenskovědní oblasti a po absolvování základního kvalifikačního vzdělání pro úředníky PMS musí složit odbornou zkoušku. Asistent PMS musí mít ukončeno středoškolské vzdělání ve společenskovědní oblasti a dosáhnout věku 21 let. Asistenti mohou absolvovat specializační kurz pro asistenty PMS. Asistenti i úředníci jsou povinni se dále vzdělávat.

Mediaci v netrestních věcech bude podle návrhu Zákona o mediaci (www.psp.cz)⁹ moci vykonávat pouze mediátor zapsaný v „seznamu“ vedeném Ministerstvem spravedlnosti, popřípadě Českou advokátní komorou u mediátorů – advokátů. Žadatel o zápis do seznamu musí mít ukončeno vysokoškolské magisterské vzdělání a musí složit zkoušku mediátora organizovanou Ministerstvem spravedlnosti, popřípadě Českou advokátní komorou.

⁹ *Sněmovní tisk č. 426/0, část č. 1/2. VI.n z. o mediaci - EU* [online]. [cit. 2012-02-24]. Dostupné z: <<http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=6&CT=426&CT1=0>>.

Zájemce o získání certifikátu Akreditovaný mediátor AMČR musí po absolvování mediačního výcviku složit akreditační zkoušku mediátora (www.amcr.cz¹⁰).

Kromě získaného vzdělání musí mít mediátor také určité osobnostní předpoklady. Podle Holé (2011, s. 217) by osobnostní předpoklady mediátora měly být kombinací nadání, osobních hodnot, intuitivní tvořivosti a komunikačních dovedností. Komunikační dovednosti, zejména schopnost vyjednávání, jsou pro mediátora klíčové. Pro osobnost mediátora jsou pak podle Holé důležité také pozitivní myšlení, dodržování určitých morálních zásad, které mohou být dány etickým kodexem, emoční inteligence a s ní spojená empatie, otevřenost, vstřícnost a respekt ke klientovi (tamtéž, s. 219-222).

Parsons (1991, s. 483) spojuje mediaci se sociální prací. Podle ní je role mediátora sociální práci vlastní. Požadavky kladené na osobnost mediátora tak podle našeho názoru můžeme srovnat s požadavky kladenými na osobnost sociálního pracovníka.

Jako obecné předpoklady a dovednosti pomáhajícího pracovníka uvádí Matoušek a kol. (2003, s. 52) zdatnost a inteligenci, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti. Přitažlivost fyzickou (sympatie), ale hlavně názorovou a myšlenkovou. Do oblasti důvěryhodnosti řadí Matoušek a kol. diskrétnost, spolehlivost a porozumění, do oblasti komunikačních dovedností pak zúčastněné naslouchání a empatii. Řezníček (1994, s. 23) považuje za osobnostní předpoklady sociálního pracovníka empatii, vřelost, opravdovost, tvořivost a flexibilní důraznost.

¹⁰ *Vzdělávání* [online]. [cit. 2012-02-24]. Dostupné z: <<http://www.amcr.cz/vzdelavani/>>.

3 VYUŽITÍ MEDIACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

V následující kapitole se nejprve budeme zabývat teoretickými východisky mediace, definujeme sociální práci a popíšeme její historický vývoj. Poté uvedeme některá teoretická východiska sociální práce, budeme hledat možná společná teoretická východiska mediace a sociální práce a v závěru se budeme věnovat možnostem využití mediace v sociální práci.

3.1 Teoretická východiska mediace

Na základě definic uvedených v kapitole 1, Mediace, můžeme mediaci vymezit jako komunikační metodu, která prostřednictvím třetí, nezávislé osoby napomáhá řešení interpersonálních konfliktů. Při zpracování teoretických východisek mediace budeme vycházet z Holé (2011, s. 41), podle které lze mediaci ukotvit prostřednictvím teorie komunikace, teorie konfliktu a teorie systémů.

Komunikace

Komunikace je nedílnou součástí našeho života. Watzlawick, Bavelas a Jackson (2011, s. 51) uvádí, že nelze nekomunikovat - veškeré naše chování je tedy komunikací.

Komunikace je složitý proces, při kterém může jednoduše dojít k nedorozumění. Jak uvádí DeVito (2008, s. 33), při interpersonální komunikaci lidé reagují na sdělení druhého nejen na základě momentální situace, ale i na základě svých předchozích zkušeností, své minulosti a mnoha dalších faktorů. Dva lidé, kteří slyší stejné sdělení, si stejnou informaci mohou vysvětlit úplně jinak. Toto potvrzuje i Friedemann Schulz Von Thun (2005, s. 19-23), podle kterého je jedno sdělení „balíčkem“ více poselství najednou - věcného obsahu, sebeprojevu, vztahové stránky mezi komunikátorem a přijímajícím a výzvy. Podle Von Thuna (tamtéž, s. 34) je mezilidská komunikace tak složitá kvůli tomu, že příjemce může reagovat na stránku sdělení, na kterou chce a nemusí pochopit stránku sdělení, kterou měl na mysli komunikátor.

Každý z nás má podle Von Thuna čtyři uši, odpovídající jednotlivým typům poselství. Můžeme si tedy vybrat, zda budeme reagovat na věcný obsah sdělení, na sebeprojev komunikátora, na to, co sdělení vypovídá o vztahu komunikátora a příjemce, nebo zda budeme reagovat výzvově. Tuto skutečnost si ale jako příjemci sdělení často neuvědomujeme. Mnoho příjemců má jedno ucho více vycvičené než ta ostatní. To je znovu podmíněno předchozími zkušenostmi, minulostí jedince a dalšími faktory (tamtéž, s. 45-50).

Konflikt

V naší práci se nebudeme zabývat teorií konfliktu jako sociologickou kategorií, zaměříme se pouze na definování konfliktu a na možnosti jeho řešení.

DeVito (2008, s. 224) definuje konflikt jako „*nesoulad mezi nějak spojenými jednotlivci – spolupracovníky, blízkými přáteli, milenci nebo členy rodiny.*“.

Plamínek (1994, s. 13) definuje konflikt jako „*srážku něčeho s něčím*“ nebo jako „*nestabilizující aspekt systému*“.

Křivohlavý (2002, s. 19) definuje konflikt jako „*střetnutí snah dvou lidí, při němž splnění tužby jednoho buď zcela, nebo jen do určité míry vylučuje uspokojení druhé strany.*“. Uvádí také možná česká synonyma konfliktu – srážka, spor, nesoulad, soutěžení, hádka, svár až bitka (tamtéž, s. 17).

Plamínek (1994, s. 18 – 19) uvádí čtyři základní typy řešení konfliktů: pasivitu, násilí, delegaci a jednání. Delegaci definuje Plamínek jako přenesení práva rozhodnout o věci na vnější autoritu.

Holá (2003, s. 23) uvádí, že pokud veškeré snahy o vyřešení sporu selhávají, mají účastníci možnost řešit konflikt za pomoci třetí, nezávislé, nezúčastněné osoby. Touto nezúčastněnou, oficiálně přizvanou stranou může být podle Holé arbitr, soud nebo mediátor. Arbitráž a soud můžeme srovnat s Plamínkovou delegací.

Nejautoritativnější z uvedených možností je soud. Soudní rozhodnutí účastníkům konfliktu neumožňuje podílet se na procesu řešení sporu, ani výsledné řešení ovlivnit (Holá, 2003, s. 23). Jak uvádí Plamínek (1994, s. 19), pravděpodobnost, že se strany s takovýmto rozhodnutím ztotožní, je mnohem menší, než kdyby k řešení dospěly samy. Při soudním jednání obě strany konfliktu vystupují jako protivníci, jeden je vítěz a druhý poražený. V době, kdy je takto definováno postavení obou stran konfliktu je obtížné obnovit jakoukoliv komunikaci (Holá, 2003, s. 23).

Další možnou metodou řešení konfliktů za účasti třetí, nezúčastněné osoby je podle Holé arbitráž, neboli rozhodčí řízení. Arbitráž je metodou alternativního - mimosoudního řešení sporů. Při tomto způsobu řešení konfliktu si obě strany samy zvolí arbitra, který nemusí mít právnické vzdělání. V řízení mají obě strany větší možnost sebevyjádření a rozhodnutí je přitom vydáno autoritou. Výrok arbitra má stejnou váhu jako rozsudek u soudu (tamtéž, s. 24).

Třetí metodou řešení konfliktů za účasti nezávislé osoby je podle Holé mediace. Mediace je způsob řešení konfliktů, který odpovídá Plamínkovu jednání (1994, s. 19). Při mediaci

dochází k diskusi mezi účastníky, kontrola procesu je v rukou stran konfliktu a jak uvádí Šik (2002, s. 35), v 75% je uzavřena dohoda.

Jako synonyma k mediaci bývá často užíváno pojmu konciliace. Spojníkem mezi mediací a konciliací je třetí, nezávislá osoba, která má za úkol řídit proces komunikace mezi stranami sporu (Holá, 2003, s. 25). V praxi je konciliaci a mediaci těžké odlišit, podle Holé to ale ani není nutné. Konciliace je na rozdíl od mediace více zaměřena na vztah mezi účastníky, mediace spíše na řešení problému (tamtéž).

Matoušek a kol. (2001, s. 136) uvádí pět možných stylů řešení konfliktů: přizpůsobení se, prosazení se, únik, kompromis a dohodu. Dohoda je při tom styl nejefektivnější, protože umožňuje spolupráci stran i v budoucnosti.

Systemové myšlení

Třetím teoretickým východiskem mediace, kterému se budeme věnovat, je systemové myšlení. Zakladatelem obecné teorie systémů je biolog Ludwig von Bertalanffy. Systemové myšlení se postupně začalo uplatňovat v sociologii a jako systemická terapie v psychoterapii (Holá, 2011, s. 27). V 60 letech 20. století systemová teorie spojila různé koncepty sociální práce (Havrdová, 1999, s. 10).

Základním pojmem systemového myšlení je systém. System je podle Vítka (2001, s. 19) „účelně definovaná množina prvků jistých vlastností a množina vazeb mezi nimi, které spoluurčují vlastnosti, chování a funkce systému jako celku.“. Ludewig (2011, s. 32) definuje pojem systém jako „útvár vymezený od jeho okolního prostředí, který se skládá z prvků a jejich vztahů.“. Pojem systemický pak Ludewig (2011, s. 9) definuje jako celostní pojetí člověka a světa.

Pro mediaci se zdá být nejdůležitější sociologické pojetí systemového myšlení, především Luhmannova teorie sociálních systémů (Holá, 2011, s. 34). Sociální systém je podle Luhmanna tvořen komunikací (Luhmann, 2006; Ludewig, 2011, s. 42). Komunikace sloužící jako prostředek dorozumění je pak podle Holé (2003, s. 34) významnou společnou základnou systemického přístupu a mediace.

3.2 Sociální práce

Ve Slovníku sociální práce (2003, s. 213) je sociální práce definována jako společenskovední disciplína a zároveň oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, zmírňování, vysvětlování a řešení sociálních problémů.

Úlehla (2009, s. 24) definuje sociální práci jako to, co dělá sociální pracovník.

Mezinárodní federací sociálních pracovníků (dále jen IFSW) je sociální práce definována jako profese podporující sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Využívající teorií lidského chování a sociálních systémů zasahuje v oblastech, kde jsou lidé v interakci s prostředím. Pro sociální práci jsou podle IFSW klíčové principy lidských práv a sociální spravedlnosti (www.ifsw.org¹¹).

Solidarita a podpora v situacích sociální nouze byla již v předcivilizovaných společnostech poskytována v rámci rodiny a rodového společenství. První písemné zmínky o určité formě sociální práce se objevují v období antiky. K profesionalizaci sociální práce dochází na konci 19. století v USA a v zemích západní Evropy a je spojena se jmény Thomase Chalmerse, Johana Wicherna, Amalie Sieveking, Elizabeth Fry a Octavie Hill. První školy sociální práce vznikaly v New Yorku, Amsterdamu a Londýně, kde byly nabízeny krátké, zhruba šestiměsíční kurzy. V této době se podle vzoru medicíny začíná sociální práce rozvíjet i jako vědní obor. Základní poznatky pak sociální práce přebírá z práva, psychologie, antropologie, biologie, ekonomie, sociologie (Matoušek a kol., 2001, s. 83 - 103).

V Českých zemích probíhal vývoj podobně jako v jiných Evropských zemích. O své předky měli povinnost postarat se potomci. Nejstarší organizovanou formu pomoci pak poskytovala církev. Svě místo v historii mají také šlechtičny, které se péčí o sociálně slabé věnovaly (tamtéž, s. 111 - 113).

V devatenáctém století byl přijat zákon, který poprvé právně zakotvil povinnost rodičů starat se o své děti (tamtéž, s. 116). Na počátku dvacátého století začaly vznikat první sociální školy. V době, kdy v čele státu stála Komunistická strana Československa, ale převládl názor, že stát odstranil hlavní příčinu sociálních problémů – nezaměstnanost a sociální práce tedy nebude zapotřebí. Brzy se však začaly objevovat nové problémy spojené zejména s užíváním alkoholu a drog a sociální práce se stala znovu potřebnou (tamtéž, s. 145 - 150).

¹¹ *Definition of social work* [online]. [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <<http://ifsw.org/resources/definition-of-social-work/>>.

V současné době je sociální práce vyučována na několika vysokých školách po celé České republice. Nejnovější normou je Zákon o sociálních službách z roku 2006, který sociální práci dále profesionalizuje a uznává profesi a vzdělání sociálního pracovníka.

3.2.1 Teoretická východiska sociální práce

Sociální práce má svou teoretickou základnu v mnoha přístupech. Navrátil (2001) uvádí několik možných teorií: psychodynamické perspektivy, psychosociální přístup, humanistické a existenciální teorie, sociálněpsychologické a komunikační modely, kognitivně behaviorální teorie, přístup orientovaný na úkoly, antiopresivní přístup a ekologickou perspektivu.

Levická (2002) uvádí jako možná teoretická východiska sociální práce behaviorální přístupy, ekosociální teorii sociální práce, teorii systémů a organizační teorii. Nyní si některá z těchto východisek stručně nastíníme.

Psychodynamické perspektivy vychází z díla Sigmunda Freuda. Významné postavení měly v sociální práci psychodynamické perspektivy na počátku 20. století. Základem pro psychodynamické teorie je tvrzení, že pro lidské jednání jsou určující intrapsychické procesy a existence nevědomí. V současné době není psychodynamika přímo uplatňována ve své původní podobě, stále se ale v sociální práci setkáváme s pojmy, které z psychodynamické perspektivy vychází – například ego, oidipovský nebo elektřin komplex (Navrátil, 2001, s. 35).

Psychosociální přístup podle Navrátila (tamtéž, s. 45) odráží celý vývoj sociální práce. Základní myšlenky psychosociálního přístupu formulovala Mary Richmondová. Ta podle Navrátila zdůraznila význam sociálních podmínek, na které každá osoba reaguje jiným způsobem. Východiskem tohoto přístupu je pojetí člověka jako člověka v situaci.

Humanismus v sociální práci přináší přístup orientovaný na klienta. Významným představitelem je Carl R. Rogers, jehož vliv se objevuje zejména v poradenské činnosti. Podle humanistické teorie je v přístupu ke klientovi důležitá kongruence a opravdovost (Navrátil, 2001, s. 50).

Sociálněpsychologické modely kladou podle Navrátila (tamtéž, s. 87) důraz na způsob vytváření vztahů mezi lidmi, na jejich vzájemnou interakci a na modifikaci vztahů v různých sociálních situacích. Významnými teoriemi jsou v této oblasti teorie rolí a etiketizační teorie.

Komunikační modely vychází v sociální práci podle Matouška a kol. (2001, s. 219) z teorií skupiny psychologů a terapeutů z Palo Alto v Kalifornii. Mezi známé představitele patří například Virginia Satirová nebo Paul Watzlawick. Problematický je vztah mezi

komunikátorem a příjemcem – jak jsme již popsali v podkapitole 3.1 Teoretická východiska mediace.

Kognitivně behaviorální teorie jsou zaměřeny na projevy chování, věnují se přítomným problémům. Nevědomí pro ně není důležité. Cílem kognitivně behaviorální terapie je změna chování, které člověku brání v úspěšném fungování (Navrátil, 2001, s. 101).

Přístup orientovaný na úkoly je jeden z mála přístupů, který vznikl přímo v rámci sociální práce. Snaží se klientům pomoci najít odpověď na otázku, jak zvládnout problémy. Sociální pracovník pomáhá klientovi rozhodnout se, jaké úkoly chce plnit. Základním předpokladem je partnerství, vůdčí osobností při řešení problémů je klient sám (tamtéž, s. 111).

Systémovému myšlení a sociální práci je věnováno několik samostatných publikací (Úlehla, 1996; Kopřiva, 1997; Smutek, 2006).

Podle Kopřivy (1997, s. 46 - 49) znamenal systemický přístup výraznou kvalitativní změnu v teorii sociální práce, zejména díky tématu kontroly a pomoci, kterým se zabývá i Úlehla (1996). Kopřiva tento přístup do jisté míry kritizuje. Podle systemiky je vše, o co si klient sám neřekne, kontrola. Podle Kopřivy ale člověk často sám neví, kde leží jeho hranice a teprve někdo druhý mu ji může svým návrhem pomoci najít.

V sociální práci se systemický přístup začal rozvíjet v 60. letech dvacátého století. Havrdová (1999, s. 9) toto období označuje jako vznik nové teoretické základny sociální práce. V souvislosti s rozvojem systémového myšlení je v teorii sociální práce ukotven koncept „*osoba v situaci*“ (Havrdová, 1999, s. 10). Sociální práce se tedy nezabývá jen jedincem a jeho diagnózou, ale i prostředím a okolím, ve kterém žije. Systém je důležitým prvkem psychosociálního přístupu i ekologické perspektivy. V obou případech je důležité brát ohled nejen na jedince a jeho vnitřní prožívání, ale i na prostředí, ve kterém žije. Systémové myšlení můžeme také považovat za základ přístupu orientovaného na úkoly, ve kterém je vůdčí osobností při řešení problémů sám klient. To odpovídá teorii systemiky v sociální práci, podle které je vše, o co si klient sám neřekne kontrola.

Organizační teorie spojuje Levická (2002, s. 256) s orientací sociální práce na administrativně-správní činnost. Společnost je v rámci této teorie chápána jako organizace, jejímž předmětem zájmu se stává význam pravidel, vztah organizace (společnosti) a jejích členů a sociální kontrola.

Jak uvádí Matoušek a kol. (2001, s. 197 - 199), ačkoliv mají sociální pracovníci k dispozici velké množství teorií, ze kterých mohou vycházet, existuje jen málo takových, které komplexně vysvětlují a řeší různorodé klientovy problémy. Snahu využívat více teorií

současně představuje **eklektický přístup**. Ten nabízí určité výhody, mezi nimi například možnost těžit ze všech dostupných poznatků nebo doplňování teorií navzájem. Na druhé straně ale Matoušek a kol. (tamtéž, s. 199) uvádí, že situační, neplánovité přecházení od jedné teorie, jednoho způsobu práce s klientem k druhému může být nebezpečné, až škodlivé.

3.3 Společná teoretická východiska mediace a sociální práce

V předchozích podkapitolách jsme popsali teoretická východiska mediace a sociální práce, nyní se pokusíme najít některá jejich společná východiska.

Stejný důraz na klienta a opravdovost, kterou zastupují humanistické teorie, můžeme podle našeho názoru aplikovat i na mediaci a mediační proces. Stejně tak komunikační modely a nediskriminující přístup jsou společné mediaci i sociální práci.

Do jisté míry může být spojníkem mezi mediací a sociální prací i kognitivně behaviorální teorie. Ta je ve své podstatě sice spíše direktivní, ale jak uvádí Navrátil (2001, s. 103), v 90. letech dochází ve vývoji této teorie ke změně a úkolem terapeuta (sociálního pracovníka) je umožnit klientovi, aby získal zkušenost a v bezpečném prostředí si nacvičil potřebné dovednosti. Jak jsme uvedli v kapitole 2 Proces mediace, umožňuje mediace stranám konfliktu řešení problému v bezpečném prostředí, a i když se už primárně nejedná o nácvik dovedností, svým způsobem může mediace „naučit“ strany konfliktu, jak je možné vzniklý spor v budoucnu řešit.

Jako nejvýznačnější spojník mezi mediací a sociální prací se jeví systémové myšlení, které je základem několika dalších teorií v sociální práci. Podle Holé (2003, s. 146) umožnila systémová teorie sjednotit metody sociální práce jako „*zprostředkování mezi systémy*“.

Tímto zprostředkováním mezi systémy může být právě komunikační metoda – mediace. Jak uvádí Holá (2011, s. 46), je proto vhodné, ne-li přímo nutné, aby sociální pracovníci byli uměním mediace vybaveni.

3.4 Možnosti využití mediace v sociální práci

V následující části popíšeme možnosti využití mediace v sociální práci. Nejprve se budeme věnovat mediaci v trestní oblasti a Probační a mediační službě České republiky, poté mediaci v oblasti netrestní.

Probační a mediační služba České republiky

Zákon č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě nabyl v České republice účinnosti dne 1. ledna 2001. Tímto zákonem je v českém právním systému upravena mediace v trestní oblasti.

Mezi odborné činnosti PMS patří kromě mediace také probace, parole, obecně prospěšné práce, trest domácího vězení a trest zákazu vstupu na sportovní, kulturní a jiné společenské akce (www.pmscr.cz¹²).

Mediace je podle Zákona č. 257/2000 Sb. o PMS definována jako mimosoudní řešení sporů a činnost, která směřuje k urovnání konfliktů v souvislosti s trestním řízením. Spolupráce s PMS je pro pachatele i oběť trestného činu dobrovolná. Cílem mediace je urovnání konfliktu mezi obětí a pachatelem a zároveň působení na osobnost pachatele, komunikace s jeho okolím a zjišťování příčiny trestního chování (Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 39 - 40).

Činnost PMS je zahájena poté, co bylo pachateli sděleno obvinění. Podnět k činnosti přichází od policie, státního zástupce nebo od soudu, PMS může kontaktovat také obviněný, poškozený nebo jejich blízcí (tamtéž, s. 41).

Mediační činnost v rámci PMS je uskutečňována paralelně s probíhajícím trestním řízením. Základním předpokladem mediace je ochota obou stran, pachatele i oběti s Probační a mediační službou spolupracovat. Důležitým předpokladem je také doznání pachatele a jeho ochota napravit své jednání. Policejní orgán dále postupuje podle trestního řádu bez ohledu na to, zda mediace probíhá nebo ne. Až státní zástupce nebo soudce může, ale nemusí přihlídnout k tomu, že se pachatel zúčastňuje mediačních sezení (tamtéž, s. 53).

Jak uvádí Žatecká (2007, s. 34), mediace nemusí být omezena pouze na fázi přípravného řízení, může probíhat i při výkonu trestu odnětí svobody.

Činnost PMS je od prvopočátku spojena s aktivitami a postupy restorativní justice (Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 53).

¹² *Odborné činnosti PMS* [online]. [cit. 2012- 3-20]. Dostupné z: <<https://www.pmscr.cz/odborne-cinnosti/>>.

Zehr (2003, s. 26) definuje restorativní justici následovně: „*Pojem restorativní justice (z anglického restore – obnovit, navrátit do původního stavu) je označení, jež v maximální možné míře zapojuje všechny, kterých se daná trestná činnost dotkla. Restorativní justice usiluje o maximální možnou míru uzdravení a obnovu trestným činem narušených vztahů a za tímto účelem účastníkům umožňuje společně identifikovat způsobené újmy a vzniklé potřeby a od nich se odvíjející povinnosti a závazky.*“

Princip restorativní justice zohledňuje potřeby oběti, podporuje odpovědnost pachatele a zapojuje obě strany, tedy oběť, pachatele i jejich okolí do procesu řešení problému. Mediace mezi obětí a pachatelem je jedním z nejčastěji využívaných programů restorativní justice (Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 29 - 39).

Matoušek, Koláčková, Kodymová (eds.) (2005, s. 283) definují PMS jako specializovanou sociální službu, působící v rámci Ministerstva spravedlnosti ČR. Při probačních činnostech využívají pracovníci PMS zejména individuální metody práce s klientem – obviněným a poškozeným, v rámci mediace vystupují jako zprostředkovatelé a působí také jako koordinátoři práce s klientem (tamtéž, s. 289).

Mediace v netrestních věcech

Jak uvádí Holá (2011, s. 180), mediace v netrestních (také civilních) sporech zahrnuje konflikty, které vznikají porušením práv osob žijících v určitém vztahu. Mezi mediaci v netrestních věcech řadí peer mediaci, obchodní mediaci, mediaci v pracovněprávních sporech, interetnickou mediaci, komunitní mediaci, environmentální mediaci, mediaci v politice a diplomacii a rodinnou a partnerskou mediaci. V Důvodové zprávě k návrhu Zákona o mediaci jsou do netrestních věcí zahrnuty věci občanskoprávní, rodinné, pracovní, obchodní a správní (www.psp.cz¹³).

Nyní blíže popíšeme typy mediace, které se podle našeho názoru vztahují k sociální práci - peer mediaci, interetnickou mediaci, komunitní mediaci, mediaci v pracovněprávních sporech a rodinnou a partnerskou mediaci.

Peer mediace

Také mediace ve škole nebo mediace mezi vrstevníky. Peer mediace je nejen nástrojem řešení konfliktů, ale také nástrojem etické výchovy a prostředkem prevence. Přispívá k psychosociálnímu rozvoji dětí (Holá, 2011, s. 180).

¹³ Sněmovní tisk č.426/0, část č. ½. Vl.n z. o mediaci - EU [online]. [cit. 2012-02-24]. Dostupné z: <<http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=6&CT=426&CT1=0>>.

Interetnická mediace

Zabývá se řešením konfliktů, které se týkají dvou a více etnických skupin nebo jedinců. Součástí tohoto typu mediace mohou být další formy pomoci – poskytnutí informací nebo odkázání na dalšího odborníka. Důležitou podmínkou, stejně jako u jiných typů mediace, je dobrovolnost účastníků.

Komunitní mediace

Obecně také mediace v komunitách. Komunitní mediace má své kořeny v historii. Předmětem komunitní mediace jsou konflikty mezi sousedy, konflikty v komunitě, konflikty občanů s institucemi i generační konflikty.

Mediace v pracovněprávních sporech

Zabývá se řešením konfliktů na pracovišti. Řeší jak konflikty v pracovněprávních vztazích, tak konflikty vyplývající z organizace práce. Kromě řešení sporů může mediace plnit i preventivní funkci (tamtéž, s. 180-192).

Rodinná a partnerská mediace

Rodinná a partnerská mediace je jednou z nejrozšířenějších oblastí mediace v netrestních věcech. Rozlišujeme mezi mediací rodinnou, mediací rozvodovou a mediací partnerskou. Rodinná mediace napomáhá řešit konflikty, které vznikly mezi členy rodiny – dětmi, rodiči, prarodiči. Není podmíněna manželstvím. Rozvodová mediace je mediací využívanou v rozvodovém řízení. Partnerská mediace je mediací mezi osobami, mezi kterými je partnerský vztah. Rodinná mediace neřeší jen záležitosti týkající se dětí, ale i finančního vypořádání a majetku (tamtéž, s. 191 - 192).

Právě rodinná a partnerská mediace se jeví jako jedna z nejpotřebnějších forem mediace v sociální práci. Jak uvádí Radvanová (2001, s. 9), vztahy uvnitř rodiny jsou čím dál tím více zranitelnější. Z potřeby zefektivnit práci s rodinou vznikl závazek členských států EU zakotvit mediaci v netrestních věcech ve své legislativě. Partnerská a rodinná mediace je nejvíce využívanou formou mediace v netrestní oblasti.

Možnosti využití mediace jsou široké. Zájemci o mediaci v netrestních věcech se v současné době mohou obrátit na mediační centra, která vznikají po celé České republice¹⁴ nebo na samostatně fungující mediátory. Seznam mediátorů s akreditací nabízí na svých stránkách AMČR¹⁵.

¹⁴ Například Ostrava (www.mcova.cz), Brno (www.mediace-brno.cz), Olomouc (www.mcol.cz), Praha (www.pomuzeme.cz) a další.

¹⁵ www.amcr.cz/mediatori/

Nyní se obecně vraťme k možnostem využití mediace v sociální práci. Úlehla (2009, s. 24 - 25) definuje sociální práci jako to, co dělá sociální pracovník. Sociální pracovník je pak podle Úlehly prostředníkem mezi tím, co očekává společnost, tedy mezi normami společnosti a tím, o čem je přesvědčen klient. Doslova pak uvádí následující: *„Pracovník jakožto prostředník mezi normami společnosti a způsoby lidí dělá mimořádné věci: je mediátor, katalyzátor, koordinátor, komunikátor.“* (Úlehla, 2009, s. 25).

Pokud budeme vycházet z Úlehly, je podle našeho názoru sociální práce a profese sociálního pracovníka přímo podmíněna mediací a mediačními dovednostmi. Stejný názor prezentuje i Ruth J. Parsons (1991, s. 483), podle které sociální pracovníci převzali roli mediátora již v minulosti, v rámci různých intervencí na poli sociální práce.

Podle Holé (2003, s. 147) může sociální pracovník vykonávat mediaci v rámci role poradce nebo zprostředkovatele služeb, v justici je mediace dokonce jednou z hlavních metod intervence sociálního pracovníka.

Jako vhodné se využití mediace jeví zejména při řešení rodinných sporů, které mohou být pro účastníky, kterými jsou často děti, velice traumatizující. Hovoříme hlavně o sporech týkajících se rozvodu manželů, svěřením dítěte do péče a podobně.

Při úvahách o využití mediace v sociální práci můžeme následovat rozdělení mediace v netrestních věcech. V sociální práci lze tedy využít mediaci interetnickou, peer, komunitní i mediaci v pracovníprávních sporech. A samozřejmě také mediaci v justici, v rámci Probační a mediační služby České republiky.

4 MEDIACE JAKO METODA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Nyní se budeme věnovat možnosti definování mediace jako jedné z metod sociální práce. Nejprve definujeme metodu sociální práce, poté se pokusíme analyzovat a zhodnotit mediaci jako metodu sociální práce.

4.1 Metoda sociální práce

Metodu lze v nejobecnějším významu definovat jako postup, způsob, návod, kterým dosáhneme určitým počtem kroků určitého cíle (Geist, 1992, s. 218). Ve vědě lze při definování pojmu metoda vycházet z řeckého *methodos*, což znamená postup zkoumání. V tomto případě ale již musí metoda splňovat určité znaky, kterými jsou možnost ověření a opakování postupu. Termínem metoda lze označit také techniky a procedury (tamtéž, s. 219).

Ve Slovníku sociální práce (2003, s. 107) je metoda sociální práce definována jako specifický postup sociálních pracovníků, který je vymezen cílem nebo cílovou skupinou. Tímto cílem může být poskytnutí materiální pomoci, poradenství, vytvoření plánu, cílovou skupinou pak jednotlivec, rodina, komunita i veřejnost. Obecně pak lze metody sociální práce rozdělit na práci s jednotlivcem, skupinou, rodinou a komunitou (tamtéž).

4.2 Analýza mediace jako metody sociální práce

Jak jsme uvedli v předchozích kapitolách, mediace a sociální práce mají mnoho společného. Vychází z podobného teoretického základu a na osobnost mediátora a sociálního pracovníka jsou kladeny obdobné požadavky.

Matoušek (2003, s. 13) definuje metodu sociální práce jako postup vázaný na určitý cíl, aktuální situaci, vztahový kontext a systémové vazby. Mediace sleduje určitý cíl, řeší aktuálně vzniklou situaci, bere v potaz vztahové kontexty. Navíc nabízí účastníkům určité výhody: jedná se o efektivní a šetrnou formu řešení konfliktů, která účastníkům pomáhá hledat nové přístupy, vyjádřit své pocity, motivuje je ke změně postojů a chování (Matoušek a kol., 2001, s. 150).

Ve Slovníku sociální práce (2003, s. 107) jsou metody sociální práce rozděleny na práci s jednotlivcem, skupinou, rodinou a komunitou. Mediace je metoda, kterou lze využít při práci se všemi těmito skupinami.

IFSW definuje sociální práci jako profesi podporující sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posilující a osvobozující osoby za účelem naplnění jejich osobního

blaha (viz. podkapitola 3.2 Sociální práce). Mediacie může pomoci účastníkům konfliktu těchto cílů dosáhnout.

Pokud budeme hovořit pouze o mediaci v netrestních věcech, o vhodnosti využití mediace jako metody sociální práce nese svědčí jen doporučení EU a následné projednávání Zákona o mediaci v České republice, ale také vznik mediačních center, zaměřujících se zejména na rodinnou a partnerskou mediaci. V posledních letech se díky intervenci odborníků využití mediace rozšiřuje.

Jak uvádí Veteška (In.: Pavlová, Veteška, 2010, s. 117-118), propedeutika probace a mediace je na některých vysokých školách zařazena do programu přednášek. Současný legislativní stav také naznačuje, že se profese mediátora v budoucnu stane profesí uznávanou. V některých publikacích zabývajících se sociální prací (Matoušek, 2008, s. 135; Gulová, 2011, s. 60) je mediace uvedena jako možná metoda sociální práce. My s tímto označením souhlasíme.

Nabízí se otázka, zda mají sami sociální pracovníci zájem využívat mediaci ve své praxi. Na tuto a další otázky se budeme snažit najít odpověď v empirické části práce.

5 EMPIRICKÁ ČÁST

5.1 Vymezení cíle práce

Cílem empirické části práce je zjistit, zda sociální pracovníci mají zájem využívat mediaci ve své praxi. Dílčím cílem empirické části bakalářské práce je zjistit, zda sociální pracovníci mají zájem o vzdělávání v mediaci a pokud ano, z jakého důvodu.

Výzkumné problémy zní:

Jaký je zájem sociálních pracovníků o využívání mediace v praxi sociální práce?

Jaký je zájem sociálních pracovníků o vzdělávání v mediaci?

Na základě výzkumných problémů jsme si stanovili čtyři základní výzkumné otázky:

1. Setkali se sociální pracovníci ve své praxi s mediací? Pokud ano, v jaké podobě?
2. Jaký je zájem sociálních pracovníků o využívání mediace v sociální práci?
3. Jak velký je zájem sociálních pracovníků o vzdělávání v mediaci?
4. Z jakého důvodu mají sociální pracovníci zájem vzdělávat se v mediaci?

Zajímal nás také názor sociálních pracovníků na projednávaný Zákon o mediaci a do výzkumu jsme zařadili i položku, ve které měli dotazovaní označit správnou definici mediace.

5.2 Charakteristika a popis vzorku

Cílovou skupinou našeho výzkumu byli sociální pracovníci pracující v různých oblastech sociální práce v celé České republice. Prostřednictvím emailu jsme kontaktovali celkem 210 sociálních pracovníků, 15 pracovníků z každého kraje, z různých oblastí sociální práce. Vyhledávání kontaktů na sociální pracovníky probíhalo prostřednictvím webových stránek měst a Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Zvolenou výzkumnou metodou byl dotazník (viz. Příloha 1), který popíšeme v následující podkapitole. Otázky 1 – 5 dotazníku sloužily ke zjištění základních údajů o zkoumaných osobách. Tyto údaje ve statistické podobě uvádíme v Příloze 2.

Z oslovených 210 sociálních pracovníků se výzkumu zúčastnilo 100 respondentů, z toho 30% mužů a 70 % žen. Ve výzkumném vzorku jsou zastoupeny všechny věkové kategorie

definované v dotazníku. Nejpočetněji zastoupenou věkovou kategorií (43 %) je kategorie 26 – 35 let. Druhou nejčastěji zastoupenou kategorií je kategorie 36 – 45 let (29 % respondentů).

Z celkového počtu 100 dotázaných uvedlo 38 % vysokoškolské bakalářské vzdělání. Téměř stejnou měrou bylo zastoupeno vzdělání vyšší odborné (23 %) a vysokoškolské magisterské (26 %). 10 % dotázaných uvedlo jako své nejvyšší dosažené vzdělání vzdělání středoškolské a 3 % dotázaných uvedla vzdělání jiné – vysokoškolské inženýrské.

Nejpočetněji zastoupené nejvyšší dosažené vzdělání v kategorii 19 – 25 let je vzdělání bakalářské (6 dotázaných). V kategorii 26 – 35 let je nejvíce zastoupeno vzdělání vyšší odborné (14 dotázaných). Následuje vzdělání vysokoškolské magisterské – 13 dotázaných a vysokoškolské bakalářské – 13 dotázaných. V kategorii 36 – 45 let je nejvíce zastoupeno vzdělání vysokoškolské bakalářské – 14 dotázaných, následuje vzdělání vysokoškolské magisterské – 7 dotázaných a vzdělání vyšší odborné a středoškolské – vždy dva dotázaní.

Co se týče sektoru, do kterého spadá pracoviště dotazovaného, největší podíl tvoří státní sektor – 67%, následují nestátní neziskové organizace – 33 %. Soukromý sektor není zastoupen jediným dotazovaným.

Při oslovování respondentů jsme se snažili o co nejrovnoměrnější zastoupení všech oblastí sociální práce, které jsme uvedli do nabídky odpovědí v dotazníku. Kontaktovali jsme sociální pracovníky pracující v nemocnicích, věznicích, v krizových a intervenčních centrech, v nízkoprahových zařízeních, azylových domech, stacionářích, pracovníky sociálně právní ochrany dětí, kurátory pro děti a dospělé. Předpokládali jsme vyšší návratnost dotazníků, různé oblasti sociální práce proto v konečném výsledku nejsou rovnoměrně zastoupeny. Ve výzkumném vzorku jsou zahrnuti i sociální pracovníci pracující s několika cílovými skupinami zároveň.

Největší měrou jsou v konečném počtu 100 respondentů zastoupeni sociální pracovníci pracující s rodinou (28 %) a sociální pracovníci pracující s osobami ohroženými sociálním vyloučením (18 %). Sociální pracovníci pracující pouze v oblasti sociální práce se seniory tvoří 9 % dotázaných, sociální pracovníci pracující pouze v oblasti sociální práce s osobami se zdravotním znevýhodněním a pouze v trestní oblasti tvoří 3 %. 9 % dotázaných zvolilo možnost „jiná oblast, uveďte prosím jaká“ s odpověďmi sociální práce s osobami s duševním onemocněním, drogově závislími a v oblasti prevence. Zbývajících 33 % dotázaných označilo více cílových skupin zároveň. Nejpočetnější skupinu (7 %) tvoří sociální pracovníci pracující s rodinou a v trestní oblasti. Rovným dílem (6 %) jsou zastoupeni sociální

pracovníci pracující zároveň s rodinou, v trestní oblasti a s osobami ohroženými sociálním vyloučením a sociální pracovníci pracující se všemi uvedenými cílovými skupinami.

Výzkumu se bohužel nezúčastnil žádný z oslovených sociálních pracovníků pracujících ve zdravotnictví.

5.3 Popis výzkumné metody

Pro získání dat k realizaci výzkumu jsme zvolili kvantitativní výzkum - dotazník. Chráska (2007, s. 33) uvádí, že kvantitativní výzkum je vhodný pro získání dat u velké skupiny osob a pro následné zobecnění výsledků. Uvědomujeme si, že náš výzkumný vzorek není tak velký, aby výsledky výzkumu mohly být zobecněny na celou populaci, zahrnuje ale respondenty z celé České republiky a z různých oblastí sociální práce, domníváme se proto, že přinese přinejmenším orientační charakteristiku současného stavu problematiky.

Dotazník je podle Chrásky (2007, s. 163) „*soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně.*“. Dotazník použitý v tomto výzkumu je dotazník vlastní, nestandardizovaný, vytvořený na základě výzkumných problémů. Obsahuje 14 položek. Položky 1 – 5 jsou zaměřeny na zjištění základních informací o respondentovi. Jejich interpretaci uvádíme výše. Následující položky jsou již zaměřeny na zodpovězení výzkumných otázek, které jsme si stanovili v úvodu empirické části. Dotazník obsahuje otázky otevřené, uzavřené, polouzavřené a škálové.

5.4 Popis vlastního výzkumu

Na základě výzkumných problémů a výzkumných otázek jsme sestavili dotazník, popsany výše. Sběr dat probíhal v lednu a únoru 2012. Z důvodu sběru dat po celé České republice jsme zvolili kontaktování sociálních pracovníků prostřednictvím emailu. Oslovili jsme 210 sociálních pracovníků z celé České republiky, pracujících v různých oblastech sociální práce. Předpokládali jsme vyšší počet zúčastněných, přes počáteční nenávratnost dotazníků ale považujeme za úspěch, že se výzkumu zúčastnilo 100 respondentů.

Data získaná z dotazníků jsme následně zaznamenávali do tabulek četností a grafů. Vlastní výsledky přinášíme v následující podkapitole.

5.5 Výsledky výzkumu

Otázky 1 – 5 dotazníku se týkají základních údajů o zkoumaných osobách. Tyto informace uvádíme v podkapitole 5.2 empirické části. Samotného cíle výzkumu se týkají otázky 6 – 14, kterým se budeme věnovat nyní. Nejprve jednotlivé otázky vyhodnotíme a následně se budeme zabývat stanovenými výzkumnými otázkami. Pro Probační a mediační službu České republiky používáme zkratku PMS, pro mediační centrum používáme zkratku MC.

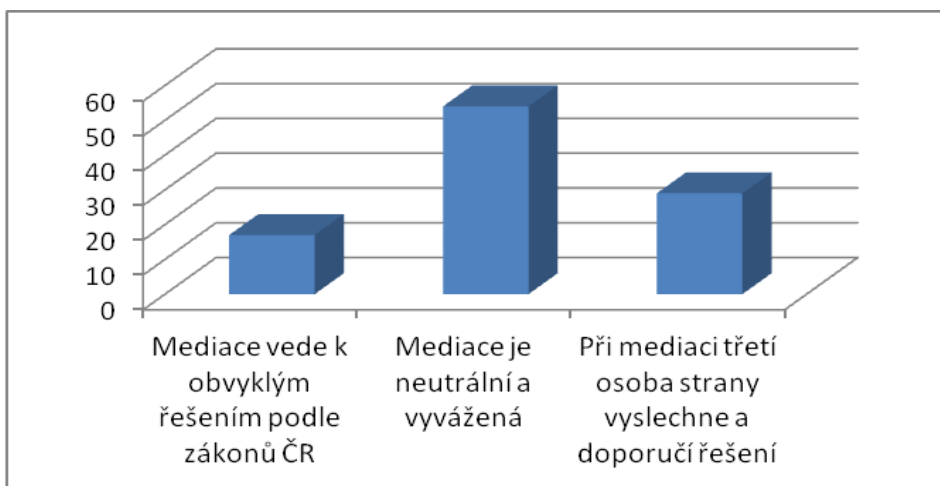
Otázka č. 6: **Která z následujících možností podle Vás definuje mediaci?**

Otázka č. 6 se přímo nevztahuje k žádné stanovené výzkumné otázce. Jak jsme ale uvedli v úvodu práce, zajímalo nás, zda sociální pracovníci mediaci správně definují.

Mediace je metoda řešení konfliktů za pomoci třetí osoby, která:

Odpověď	Četnost	Relativní četnost (%)
vede k obvyklým řešením podle zákonů České republiky	17	17
je neutrální a vyvážená	54	54
strany vyslechne a doporučí řešení	29	29
Celkem	100	100

Tabulka 1. Položka č. 6 dotazníku



Graf 1. Definice mediace

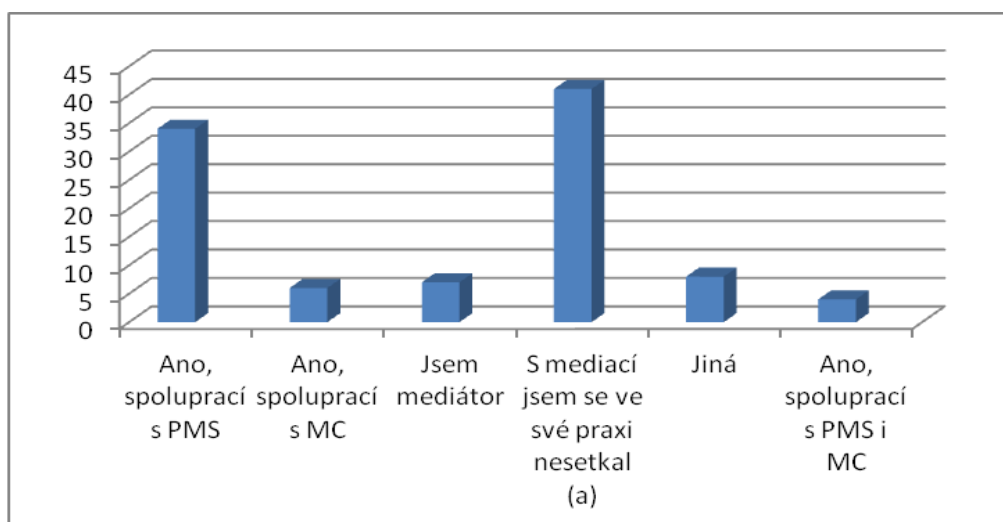
Jak jsme uvedli v podkapitole 2.1 teoretické části, mezi základní principy mediace patří nestrannost, neutralita, nezávislost a vyváženost. Mediátor nevede k obvyklým řešením podle zákonů České republiky ani nedoporučuje stranám konfliktu řešení. Je potěšující, že více než polovina respondentů (54 %) v dotazníku správně označila možnost b), tedy že mediace je metoda řešení konfliktů za pomoci třetí osoby, která je neutrální a vyvážená.

Otázka č. 7: **Setkala (a) jste se ve své praxi s metodou mediace? V jaké podobě?**

Otázka č. 7 se vztahuje k výzkumné otázce č. 1.

Odpověď	Četnost	Relativní četnost (%)
Ano, spoluprací s probační a mediační službou	34	34
Ano, spoluprací s mediačním centrem	6	6
Ano, sám/sama jsem mediátorem/mediátorkou	7	7
S mediací jsem se ve své praxi dosud nesetkal(a)	41	41
S mediací jsem se ve své praxi setkal(a) v jiné podobě	8	8
S mediací jsem se setkala spoluprací s PMS i MC	4	4
Celkem	100	100

Tabulka 2. Položka č. 7 dotazníku



Graf 2. Setkal(a) jste se ve své praxi s metodou mediace?

S mediací se lze v sociální práci setkat v několika podobách (viz. kapitola 3.4 teoretické části, Možnosti využití mediace v sociální práci). Více než polovina, 59 % respondentů se s mediací ve své praxi setkala. 8 % dotázaných se s mediací ve své praxi setkala v jiné podobě, než jaká byla v nabídce odpovědí v dotazníku. Mezi jednu z nejzajímavějších odpovědí patřila odpověď muže, spadajícího do věkové kategorie 46 – 55 let, pracujícího se seniory, který uvedl, že se s mediací setkal při projednávání problému v týmu vedení. Zbýlých 7 respondentů uvedlo, že se s mediací setkali při krátkých stážích, studiu nebo se zúčastnili krátkého kurzu/školení.

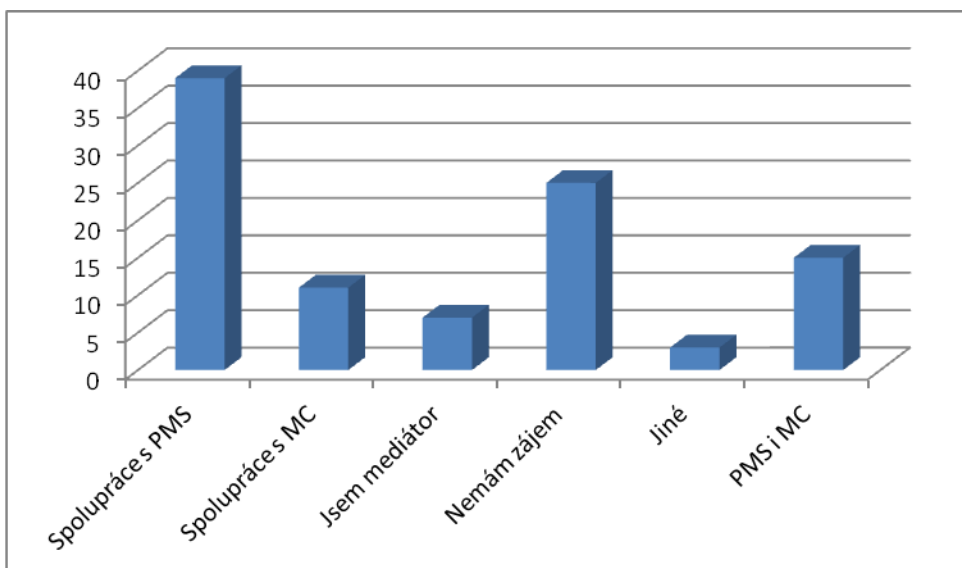
Vysoké je ale také procento respondentů, kteří se s mediací ve své praxi neseťkali. Tito respondenti tvořili 41 % dotázaných. Nejvíce respondentů, kteří uvedli, že se s mediací ve své praxi neseťkali označilo jako oblast sociální práce, ve které pracují kombinací více oblastí sociální práce (20 dotázaných). 10 dotázaných uvedlo sociální práci s rodinou, stejný počet dotázaných uvedl sociální práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením, 2 dotázaní označili sociální práci s osobami se zdravotním znevýhodněním a 1 dotázaný uvedl, že pracuje s osobami s duševním onemocněním. 21 dotázaných, kteří uvedli, že se s mediací ve své praxi dosud neseťkali také označilo špatnou definici mediace.

Otázka č. 8. **Máte zájem využívat mediaci ve své praxi? V jaké podobě?**

Otázka č. 8 se vztahuje k výzkumné otázce č. 2.

Odpověď	Četnost	Relativní četnost (%)
Ano, prostřednictvím spolupráce s probační a mediační službou	39	39
Ano, prostřednictvím spolupráce s mediačním centrem	11	11
Ano, sám/sama jsem mediátorem/mediátorkou	7	7
Ne, nemám zájem využívat mediaci ve své praxi	25	25
Mám zájem využívat mediaci v jiné podobě	3	3
Mám zájem využívat mediaci prostřednictvím PMS i MC	15	15
Celkem	100	100

Tabulka 3. Položka č. 8 dotazníku.



Graf 3. Zájem o využívání mediace prostřednictvím různých forem v praxi sociální práce

Sociální pracovníci, kteří se zúčastnili výzkumu mají nejčastěji zájem využívat mediaci prostřednictvím spolupráce s PMS (39 %). 15 dotázaných, kteří označili tuto možnost pracuje v oblasti sociální práce s osobami ohroženými sociálním vyloučením, 14 dotázaných pracuje v oblasti sociální práce s rodinou a zbylých 10 dotázaných označilo kombinaci více oblastí sociální práce.

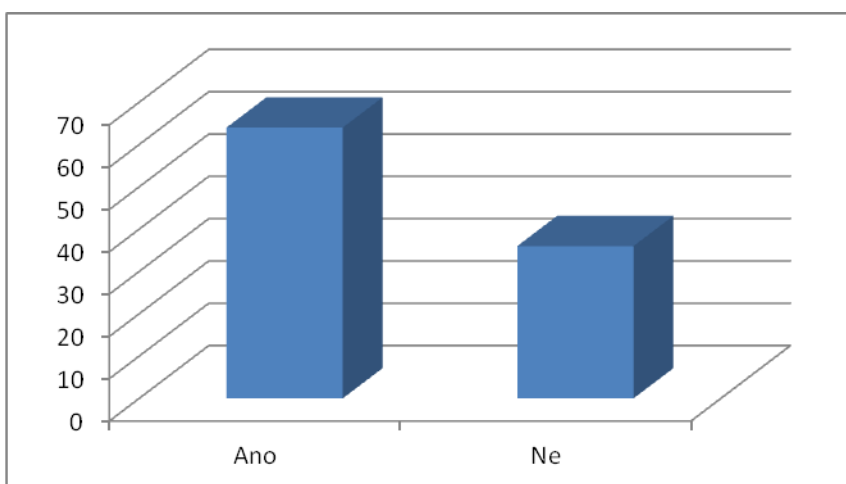
Vysoký zájem o využívání mediace v praxi sociální práce prostřednictvím spolupráce s PMS může být dán „nejdelší tradicí“ PMS v naší zemi stejně tak jako oblastí sociální práce, ve které pracují sociální pracovníci volící tuto možnost. 25 % dotázaných stále nemá zájem využívat mediaci ve své praxi. Mezi těmito respondenty byli 3 sociální pracovníci pracující s osobami se zdravotním znevýhodněním, 6 sociálních pracovníků pracujících s rodinou a 16 dotázaných pracujících s více cílovými skupinami.

Otázka č. 9. Doporučil(a) jste někdy svým klientům metodu mediace?

Otázka se vztahuje k výzkumné otázce č. 1.

Odpověď	Četnost	Relativní četnost (%)
Ano	64	64
Ne	36	36
Celkem	100	100

Tabulka 4. Položka č. 9 dotazníku.



Graf 4. Doporučil(a) jste někdy svým klientům metodu mediace?

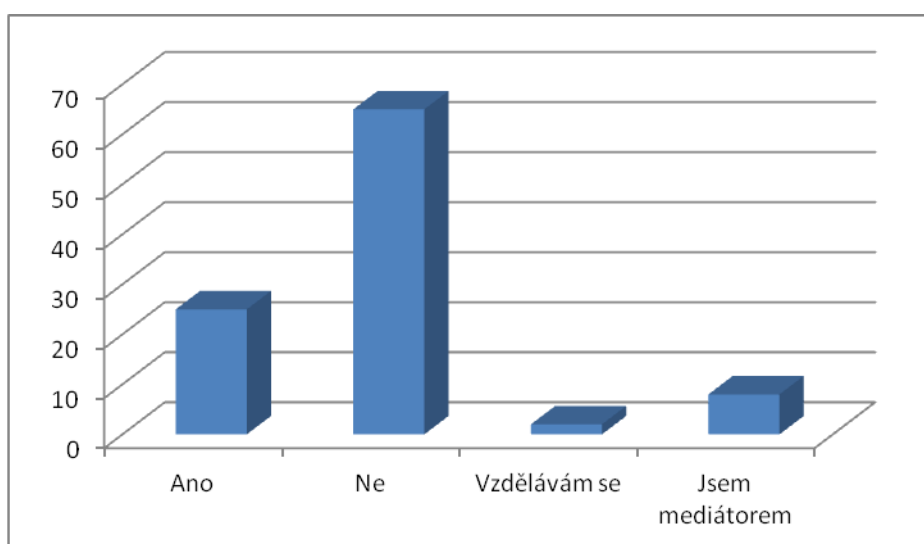
25 respondentů, kteří uvedli, že svým klientům někdy mediaci doporučili pracuje v oblasti sociální práce s rodinou. 12 respondentů uvedlo sociální práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením, 3 respondenti pracují v trestní oblasti, 4 respondenti uvedli sociální práci se seniory a 20 respondentů označilo některou z kombinací odpovědí.

Otázka č. 10. Uvažoval(a) jste někdy tom, že byste se v mediaci vzdělával(a)?

Otázka se vztahuje k výzkumné otázce č. 3.

Odpověď	Četnost	Relativní četnost (%)
Ano	26	26
Ne	65	65
Již se vzdělávám	2	2
Jsem mediátorem/mediátorkou	7	7
Celkem	100	100

Tabulka 5. Položka č. 10 dotazníku.



Graf 5. Uvažoval(a) jste někdy o tom, že byste se v mediaci vzdělával(a)?

Možnost jsem mediátorem/mediátorkou označili tři muži a čtyři ženy. Dvě ženy a jeden muž pracující s rodinou a dvě ženy a tři muži pracující v oblasti sociální práce s osobami ohroženými sociálním vyloučením. Vysoké je procento sociálních pracovníků, kteří o vzdělávání v mediaci nikdy neuvažovali (65 %).

Otázka č. 11. **Pokud jste odpověděl(a), že jste o vzdělávání v mediaci uvažoval(a), že se již vzděláváte nebo jste mediátorem/mediátorkou, co Vás k tomuto rozhodnutí vedlo?**

Položka se vztahuje k výzkumné otázce č. 4.

O vzdělávání v mediaci uvažovalo, již se vzdělává nebo je mediátorem/mediátorkou 35 % respondentů. Z těchto 35 % na otázku č. 11 odpovědělo pouze 20 respondentů. Vybíráme odpovědi respondentů, kteří uvedli, že se vzdělávají a 3 odpovědi respondentů, kteří uvedli, že jsou mediátory:

„Při práci s klienty se často dostávám do situací, kdy je obtížné najít vhodné řešení, jde zejména o manželské/partnerské/rodičovské spory. Myslím, že dovednosti mediátora by v takových situacích mohly pomoci.“

„Mám radši, když voda volně teče, než když neodtéká, a když se kola točí naolejovaná, než když někde drhnou a skřípou.“

„Spatřuji velký prospěch v mimosoudním řešení konfliktů v rodinách – především v preventivním působení na klienty tak, že je možné se vyhnout vleklým soudním sporům.“

„Mediaci vidím jako zajímavou metodu postupu při řešení situací, které by jinak mohly končit „znehucením“ či nepochopením obou stran konfliktu“

„Mediace v oblasti rodiny je velmi potřebná, ale jsou nutná vyškolení mediátoři. Vyškolených mediátorů je však málo.“

Z odpovědí získaných dotazníkovým šetřením vyplývá, že pokud mají sociální pracovníci zájem o vzdělávání v mediaci, je to dáno zejména tím, že mediaci vnímají jako potřebnou a vhodnou metodu řešení konfliktů.

Otázka č. 12. Jaký je Váš názor na projednávaný Zákon o mediaci v netrestních věcech?

Jak jsme uvedli v úvodu práce, zajímal nás také názor sociálních pracovníků na projednávaný Zákon o mediaci, v době tvorby dotazníku nazvaný Zákon o mediaci v netrestních věcech.

Ze 100 respondentů na tuto otázku odpovědělo 80, z nichž 62 dotázaných nevědělo, že se takovýto zákon projednává nebo o něm neměli dostatečné informace. Z nejzajímavějších odpovědí vybíráme následující:

„Domnívám se, že tento zákon (pokud bude dobře koncipován) bude pro praxi velmi přínosný. Umožní rychlejší řešení sporů a dle mého pohledu je na mediaci jedno zásadní plus, a to, že se obě strany sporu musí aktivně podílet na řešení daného konfliktního stavu. Nejedná se tedy o prosté rozhodnutí soudu, nýbrž každý ze zúčastněných nese za řešení odpovědnost.“

„Jako u všech našich zákonů je i jeho základní motivací zajištění kšeftu pro lobující skupiny. Spíše by prospělo sjednocení a sesmysluplnění slovníku (obrazně: ať vše, co lepší, smí se nazývat lepidlem) nežli právní organizování a licencování jinak přirozené mezilidské činnosti a na to účelové nabalení stejně exkluzivního dobře placeného výběrového vzdělávání (dle principu: pustíme jen pár vyvolených slimáků na tu jedinou žádoucí hlávku zeli).“

„Nevím, jak přesně návrh teď vypadá, co se změnilo od prosincového jednání, ale tendence, aby mediace byla výsadou právníků, mi přijde naprosto nesmyslná, naopak si myslím, že lepší předpoklady k využívání metody mediace mají spíše jiné/ méně komerčně zaměřené profese (sociální pracovníci, psychologové...). Zákon o mediaci jistě potřebný bude, aby vymezil práci mediátorů jak metodicky, tak stanovil potřebné vzdělání pro výkon této profese, ale také, aby se dostala mediace více do povědomí lidí, jako zákonem uznaná metoda, ale pak záleží hodně na obsahu zákona, aby něco přinesl a ne naopak omezil.“

„Domnívám se, že mediace je levnější a rychlejší řešení sporů – v porovnání se soudním řešením. Je jediné na škodu, že v naší zemi není tolik používána.“

O návrhu Zákona o mediaci 62 dotázaných nemělo informace nebo vůbec netušilo, že je projednáván. Ti, kteří o zákoně informace měli, se pozitivně vyjadřovali k právnímu

ukotvení mediace v netrestních věcech a stanovení základních požadavků na mediátora. Objevily se také názory negativní, jeden z nich uvádíme výše.

Otázka č. 13. **Na stupnici od 1 do 5 označte svůj zájem o využívání mediace prostřednictvím různých podob ve Vaší praxi.**

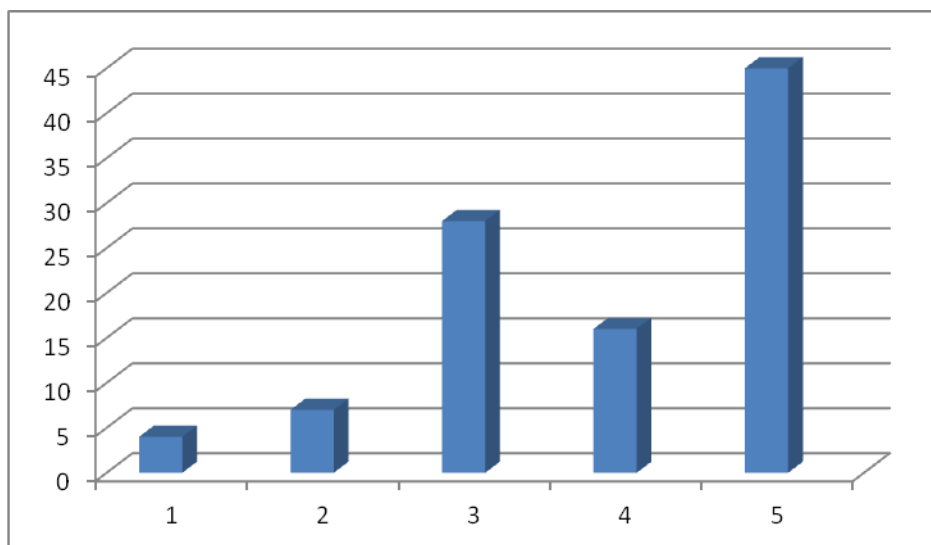
Otázka se vztahuje k výzkumné otázce č. 2.

1 - využívání mediace mne vůbec nezajímá, tuto metodu nepovažuji za přínosnou.

5 - tuto metodu považuji za přínosnou a když nastane situace vhodná pro mediaci, doporučím ji

Odpověď	Četnost	Relativní četnost (%)
1	4	4
2	7	7
3	28	28
4	16	16
5	45	45
Celkem	100	100

Tabulka 6. Otázka č. 13 dotazníku



Graf 6. Zájem o využívání mediace prostřednictvím různých forem v praxi sociální práce.

Z grafu vyplývá, že sociální pracovníci mají v 89 % zájem využívat mediaci ve své praxi a pokud nastane situace vhodná pro mediaci, doporučí ji.

Otázka č. 14. **Na stupnici od 1 do 5 označte svůj zájem o vzdělávání v mediaci.**

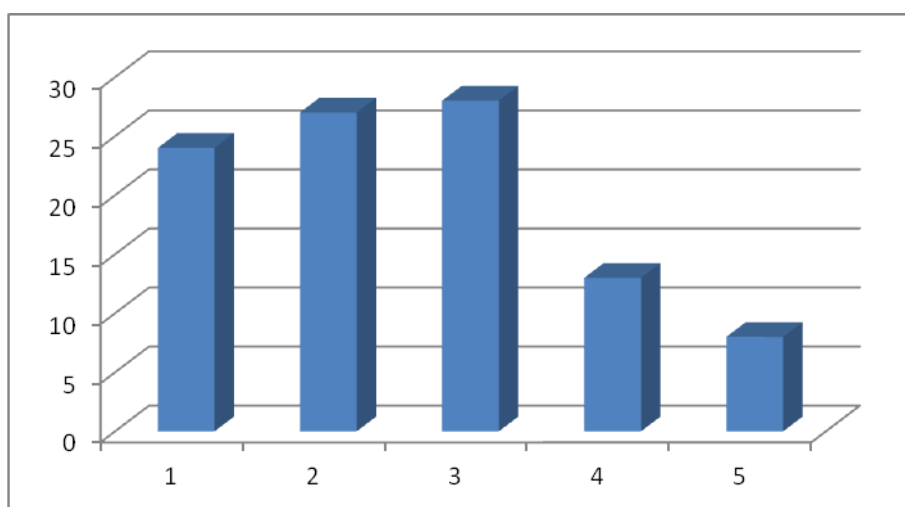
Otázka se vztahuje k výzkumné otázce č. 3.

1 – vůbec o vzdělávání v mediaci neuvažuji.

5 – aktivně se o metodu zajímám a chci se v ní dále vzdělávat nebo se již v mediaci vzdělávám.

Odpověď	Četnost	Relativní četnost (%)
1	24	24
2	27	27
3	28	28
4	13	13
5	8	8
Celkem	100	100

Tabulka 7. Otázka č. 14 dotazníku



Graf 7. Zájem o vzdělávání se v mediaci.

Co se týče zájmu o vzdělávání se v mediaci, podle výsledků výzkumu sociální pracovníci nemají příliš velký zájem vzdělávat se v mediaci. Nejčastěji je zastoupena kategorie 3 (28 %), která je hraniční kategorií mezi zájmem a nezájmem sociálních pracovníků. Kategorii 5, která označuje aktivní zájem o metodu a vzdělávání se v mediaci označilo pouhých 8 % respondentů.

Podle výše rozebraných položek dotazníku nyní vyhodnotíme výzkumné otázky stanovené v úvodu empirické části.

Výzkumná otázka č. 1. Setkali se sociální pracovníci s mediací ve své praxi? Pokud ano, v jaké podobě?

Pro zjištění odpovědi na tuto otázku byly v dotazníku umístěny otázky č. 7 a 9. Z otázky č. 7 (Setkal(a) jste se ve své praxi s metodou mediace? Pokud ano, v jaké podobě?) vyplynulo, že více než polovina (59 %) dotázaných se s mediací ve své praxi setkalo. Vysoké je ale také procento respondentů, kteří se s mediací ve své praxi dosud nesečkali. Tito respondenti tvořili 41 % dotázaných.

Z otázky č. 9 (Doporučil(a) jste někdy svým klientům metodu mediace?) plyne, že plných 64 % dotázaných sociálních pracovníků někdy mediaci svým klientům doporučilo. Sociální pracovníci se tedy s mediací ve své praxi setkávají, nejčastěji v podobě spolupráce s Probační a mediační službou České republiky (34 %). V menší míře také spoluprací s mediačními centry (6 %) a kombinací předchozích (4%). Stále je ale vysoké procento sociálních pracovníků, kteří se s mediací ve své praxi nesečkali (41 %) a pouze 7 sociálních pracovníků, kteří se zúčastnili výzkumu je mediátorem/mediátorkou.

Výzkumná otázka č. 2. Jaký je zájem sociálních pracovníků o využívání mediace v praxi sociální práce?

Ke zjištění odpovědi na tuto výzkumnou otázku nám sloužily otázky č. 8 a 13. Z otázky č. 8. (Máte zájem využívat mediaci ve své praxi? V jaké podobě?) vyplynulo, že 75 % sociálních pracovníků má zájem využívat mediaci prostřednictvím různých forem ve své praxi.

Z otázky č. 13 (Na stupnici od 1 do 5 označte svůj zájem o využívání mediace prostřednictvím různých forem ve Vaší praxi.) plyne, že sociální pracovníci mají značný zájem o využívání mediace. Nejčastěji se objevuje zájem využívat mediaci prostřednictvím spolupráce s PMS (34 %). Tento výsledek může být dán nejdelší tradicí mediace v rámci PMS

v České republice, stejně jako typy konfliktů, se kterými se sociální pracovníci u svých klientů setkávají.

Na základě výše uvedeného se lze domnívat, že sociální pracovníci mají značný zájem využívat mediaci ve své praxi.

Výzkumná otázka č. 3. Jak velký je zájem sociálních pracovníků o vzdělávání v mediaci?

Pro zodpovězení této otázky sloužily položky č. 10 a 14 dotazníku. Z otázky č. 10. (Uvažoval(a) jste někdy o tom, že byste se v mediaci vzdělával(a)?) vyplývá, že sociální pracovníci příliš neuvažují o vzdělávání v mediaci (65 %). Prostřednictvím otázky č. 14 (Na stupnici od 1 do 5 označte svůj zájem o vzdělávání v mediaci), jsme zjistili, že sociální pracovníci nemají příliš velký zájem o vzdělávání v mediaci. 51 % dotázaných vybralo na stupnici 1 – 5 možnost 1 a 2, což jsou hodnoty označující malý zájem o vzdělávání v mediaci.

Výzkumná otázka č. 4. Z jakého důvodu mají sociální pracovníci zájem vzdělávat se v mediaci?

Odpověď na tuto otázku jsme zjišťovali prostřednictvím otázky č. 11 v dotazníku. Tuto položku tvořila otevřená otázka, která odkazovala na odpověď u otázky č. 10.

Otázka č. 11 zněla: Pokud jste odpověděl(a), že jste o vzdělávání v mediaci uvažoval(a), že se již vzděláváte, nebo jste mediátorem/mediátorkou, co Vás k tomuto rozhodnutí vedlo?

Zájem o vzdělávání v mediaci projevilo 35% dotázaných, z čehož 7 % je mediátorem/mediátorkou. Na základě odpovědí respondentů můžeme říci, že oslovení sociální pracovníci mediaci hodnotí jako vhodnou a potřebnou metodu řešení konfliktů, především v rodinných/manželských/partnerských sporech. Podle respondentů však chybí kvalifikovaní mediátoři.

5.6 Diskuse a závěr

V úvodu empirické části práce jsme si stanovili čtyři základní výzkumné otázky. Tyto otázky zněly: Setkali se sociální pracovníci ve své praxi s mediací? Pokud ano, v jaké podobě? Jaký je zájem sociálních pracovníků o využívání mediace v sociální práci? Jak velký je zájem sociálních pracovníků o vzdělávání v mediaci? Z jakého důvodu mají sociální pracovníci zájem vzdělávat se v mediaci?

Po vyhodnocení jednotlivých dotazníků se ukázalo, že sociální pracovníci, kteří se dotazníkového šetření zúčastnili, se s mediací ve své praxi setkávají, nejčastěji

prostřednictvím spolupráce s Probační a mediační službou ČR. Mají také značný zájem využívat mediaci ve své praxi. Co se týká vzdělání v mediaci, o to sociální pracovníci příliš velký zájem nejeví. Ti dotázaní, kteří o vzdělání v mediaci uvažovali, vzdělávají se nebo jsou mediátory, uvedli ve většině případů jako důvod potřebu a vhodnost mediace.

Cílem empirické části bakalářské práce bylo zjistit, zda sociální pracovníci mají zájem využívat mediaci ve své praxi. Z výsledků výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci mají značný zájem využívat mediaci ve své praxi. Dílčím cílem empirické části bakalářské práce pak bylo zjistit, zda sociální pracovníci mají zájem o vzdělávání v mediaci a pokud ano, z jakého důvodu. Na základě výsledků dotazníkového šetření můžeme říci, že sociální pracovníci nejeví příliš velký zájem o vzdělávání v mediaci. Pokud o vzdělávání zájem mají, uvádí nejčastěji jako důvod potřebnost a vhodnost mediace při řešení konfliktů svých klientů.

Uvědomujeme si, že výzkumný vzorek není dostatečně velký pro zobecnění poznatků. Z výsledků výzkumu lze pouze usuzovat, že sociální pracovníci v České republice jsou seznámeni s metodou mediace a ve většině případů se s ní ve své praxi setkali. Výsledky ale také poukazují na to, že sociální pracovníci nemají příliš velký zájem se v mediaci vzdělávat. V budoucnu by bylo zajímavé doplnit dotazník o položku, která by zjišťovala, proč sociální pracovníci nemají o vzdělávání v mediaci zájem. Bylo by také vhodné lépe definovat možnosti odpovědí u otázky č. 4. (V jaké oblasti sociální práce pracujete?) nebo jasně stanovit, že respondenti mají vybrat pouze jednu odpověď. My jsme tak neučinili a vyhodnocování různých kombinací odpovědí bylo časově velice náročné.

V roce 2009 a 2010 provedl Institut pro kriminologii a sociální prevenci výzkumy s názvem Uplatnění mediace v systému trestní justice a Uplatnění mediace v systému trestní justice II. Tyto výzkumy prokázaly úspěšnost mediace v souvislosti se soudním řešením případů¹⁶. Výzkumem, zda je možné mediaci vymezit jako jednu z dovedností sociálního pracovníka, se ve své disertační práci zabývá Petra Šobáňová¹⁷. K plnému textu práce jsme se bohužel nedostali.

¹⁶ Více na www.ok.cz/iksp/publikace

¹⁷ Více na www.theses.cz/vyhledavani/?search=Šobáňová Petra&start=1

ZÁVĚR

V bakalářské práci jsme se zabývali mediací a jejím využitím v sociální práci. V teoretické části jsme se nejprve věnovali mediaci obecně, její historii a právnímu ukotvení v České republice, popsali jsme proces mediace, rozebrali jsme některá teoretická východiska mediace a sociální práce, uvedli jsme možnosti využití mediace v sociální práci a zhodnotili jsme mediaci jako metodu sociální práce.

Cílem teoretické části bakalářské práce bylo popsat a zhodnotit využití mediace v sociální práci. Zjistili jsme, že mediace a sociální práce toho mají mnoho společného, někteří autoři dokonce roli sociálního pracovníka podmiňují mediačními dovednostmi. Mediace je podle našeho názoru vynikající prostředek řešení konfliktních situací, protože jak jsme uvedli, umožňuje stranám konfliktu „fungovat“ společně na únosné úrovni i v budoucnosti. Nabízí nesporné výhody, mezi které patří i to, že řešení situace vychází přímo od stran na konfliktu zúčastněných a ty pak cítí větší zodpovědnost řešení realizovat. Mediace je hodnotným způsobem řešení konfliktů a je v sociální práci využitelná, ne-li dokonce potřebná.

V empirické části jsme si stanovili dva cíle. Hlavním cílem bylo zjistit, zda sociální pracovníci mají zájem využívat mediaci ve své praxi. Dílčím cílem empirické části bakalářské práce bylo zjistit, zda sociální pracovníci mají zájem o vzdělávání v mediaci a pokud ano, z jakého důvodu. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že sociální pracovníci, kteří se zúčastnili výzkumu, mají ve většině případů zájem využívat mediaci ve své praxi. O vzdělávání v mediaci sociální pracovníci již takový zájem nemají. V budoucnu by bylo zajímavé zjistit, z jakého důvodu sociální pracovníci o vzdělávání v mediaci nemají zájem, když jinak mediaci jako metodu řešení konfliktů považují za prospěšnou. Bylo by také zajímavé provést šetření mezi potencionálními klienty mediátorů, zda by oni sami v případě konfliktu mediaci využili.

Vše nasvědčuje tomu, že bude v blízké době přijat Zákon o mediaci. Podle našeho názoru většině vysokých škol, které nabízí studijní program zaměřený na sociální práci, chybí ucelený program, který by studující blíže seznámil s mediací a metodami, které jsou při mediačním procesu využívány. Takovéto seznámení by mohlo sloužit jako motivace pro budoucí sociální pracovníky a jiné pomáhající profese dále se mediací zabývat. Protože se bezesporu jedná o metodu, která má velký potenciál.

SEZNAM LITERATURY

- DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha : Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
- HOLÁ, L. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha : Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6.
- HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha : Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6.
- GEIST, B. *Sociologický slovník*. Vydání neuvedeno. Praha : Victoria Publishing, 1992. ISBN 80-85605-28-7.
- GULOVÁ, L. *Sociální práce: Pro pedagogické obory*. 1. vyd. Praha : Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese : psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha : Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha : Portál, 2002. ISBN 807178642X.
- LEVICKÁ, J. *Teoretické aspekty sociální práce*. Vydání neuvedeno. Trnava : ProSocio, 2002. ISBN 80-89074-39-1.
- LUDEWIG, K. *Základy systemického terapie*. 1. vyd. Praha : Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3521-4.
- LUHMANN, N. *Sociální systémy: Nárys obecné teorie*. 1. vyd. Brno : CDK, 2006. ISBN 80-7325-100-0.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2008. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds.). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno : Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- PLAMÍNEK, J. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. 1. vyd. Praha : Argo, 1994. ISBN 80-85794-14-4.

- RABAN, P. *Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí*. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2004. ISBN 80-7179-873-8.
- RISKIN, L. L., ARNOLD, T., KEATING, J. M. Jr. *Mediace aneb jak řešit konflikty*. Vydání neuvedeno. Praha : Pallata, 1997. ISBN 80-901710-6-0.
- ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha : Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
- SCHULZ VON THUN, F. *Jak spolu komunikujeme?: Překonávání nesnází při dorozumívání*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0832-9.
- SMUTEK, M. *Model řešení problému v sociální práci – systémový pohled*. 1. vyd. Hradec Králové : Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-596-7.
- ŠTERN, P., OUŘEDNÍČKOVÁ, L., DOUBRAVOVÁ, D. (eds.). *Probace a mediace: Možnosti řešení trestných činů*. 1. vyd. Praha : Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-757-2.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha : SLON, 2009. ISBN 978-80-86429-36-6.
- WATZLAWICK, P., BAVELAS, J. B., JACKSON, D.D., *Pragmatika lidské komunikace: Interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 2., revidované vydání. Brno : Newton Books, 2011. ISBN 978-80-87325-00-1.
- ZEHR, H. *Úvod do restorativní justice*. Praha: Sdružení pro probaci a mediaci v justici, 2003. ISBN 80-902998-1-4.
- ŽATECKÁ, E. *Postavení a úkoly Probační a mediační služby*. 1. vyd. Ostrava : Key Publishing, 2007. ISBN 978-80-87071-55-7.

Časopisecké články a sborníky

- JŮZOVÁ, V. *Rodinná mediace poskytovaná klientům OSPOD Třebíč: termín realizace projektu 01. 05. 2009 – 31. 12. 2009*. 1. vyd. [Třebíč] : Vivat Academia, 2010. ISBN 978-80-87385-04-3.
- Mediace, zkušenosti z Písecka: Sborník z konference: Písek, 2006*. [Písek : OS Prácheň – centrum podpory celoživotního vzdělávání], 2006. ISBN 80-239-7496-3.
- PARSONS, J., R. The mediator role in social work practice. *Social work* [online]. [cit. 2012-03-21]. November 1991, vol. 36, no 6, s. 483-487. Dostupné z: <<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&hid=110&sid=919bb8cc76-4731-af04-7055f41d996c%40sessionmgr115>>.
- PAVLOVÁ, L., VETEŠKA, J. (eds.). *K aktuálním otázkám vyjednávání, mediace, rozhodčího řízení a tzv. práva spolupráce*. 1. vyd. Praha : Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010. ISBN 978-80-86723-92-1.

RADVANOVÁ, S. Význam rodinné mediace. *Právo a rodina*, 2001, roč. 3, č. 6, s. 9-12. ISSN 12128665.

ŠIK, V. Mediace jako efektivní forma řešení sporů. *Národní pojištění*, 2002, roč. 33, č. 12, s. 33-35. ISSN 0323-2395.

Jiné zdroje

Co je to mediace [online]. [cit. 2011-12-19]. Dostupné z: <<http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>>.

Definition of social work [online]. [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <<http://ifsw.org/resources/definition-of-social-work/>>.

Sněmovní tisk č.426/0, část č. 1/2. Vl.n z. o mediaci - EU [online]. [cit.2012-02-24].

Dostupné z: <<http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=6&CT=426&CT1=0>>.

Zákon č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě. [online]. [cit. 2011-10-23].

Dostupné z: <<http://www.pracepropravniky.cz/zakony/zakon-o-probacni-a-mediacni-sluzbe-online>>.

SEZNAM ZKRATEK

AMČR	Asociace mediátorů České republiky
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
IFSW	Mezinárodní federace sociálních pracovníků
MC	Mediační centrum
PMS	Probační a mediační služba
USA	Spojené státy americké

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1	Dotazník
Příloha 2	Statistické údaje o respondentech

Příloha 1

DOTAZNÍK

Dobrý den, jmenuji se Monika Kašparová a studuji obor Pedagogika – sociální práce na Univerzitě Palackého v Olomouci. Zpracovávám bakalářskou práci na téma Mediace a její využití v sociální práci. Touto cestou Vás chci požádat o vyplnění dotazníku, který bude sloužit k vypracování praktické části mé bakalářské práce. Tento dotazník je anonymní a získané informace budou použity pouze pro výzkumné účely.

Děkuji za Váš čas.

Vybranou odpověď prosím tučně vyznačte

1. Jste

- a) žena
- b) muž

2. Kolik je Vám let?

- a) 19 – 25
- b) 26 – 35
- c) 36 – 45
- d) 46- 55
- e) 55 a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Středoškolské
- b) Vyšší odborné
- c) Vysokoškolské – bakalářské
- d) Vysokoškolské – magisterské
- e) Jiné (uved'te prosím jaké)

4. V jaké oblasti sociální práce pracujete?

- a) sociální práce s rodinou
 - b) sociální práce se seniory
 - c) sociální práce s osobami se zdravotním znevýhodněním
 - d) sociální práce v trestní oblasti
 - e) sociální práce s osobami ohroženými sociálním vyloučením
 - f) jiná oblast (uveďte prosím jaká)
-
-

5. Do jaké oblasti spadá vaše pracoviště?

- a) státní sektor
- b) nestátní nezisková organizace
- c) soukromý sektor

6. Která z následujících možností podle Vás definuje mediaci?

- a) Mediace je metoda řešení konfliktů za pomoci třetí osoby, která vede k obvyklým řešením podle zákonů České republiky.
- b) Mediace je metoda řešení konfliktů za pomoci třetí osoby, která je neutrální a vyvážená.
- c) Mediace je metoda řešení konfliktů za pomoci třetí osoby, která strany konfliktu vyslechne a doporučí řešení.

7. Setkal(a) jste se ve své praxi s metodou mediace? V jaké podobě?

- a) ano, spoluprací s probační a mediační službou
 - b) ano, spoluprací s mediačním centrem
 - c) ano, sám/sama jsem mediátorem/mediátorkou
 - d) s mediací jsem se ve své praxi dosud nesetkal(a)
 - e) s mediací jsem se ve své praxi setkal(a) v jiné podobě (uveďte prosím v jaké)
-
-

8. Máte zájem využívat mediaci ve své praxi? V jaké podobě?

- a) ano, prostřednictvím spolupráce s probační a mediační službou
- b) ano, prostřednictvím spolupráce s mediačním centrem
- c) ano, sám/sama jsem mediátorem/mediátorkou
- d) ne, nemám zájem využívat mediaci ve své praxi
- e) mám zájem využívat mediaci v jiné podobě (uveďte prosím v jaké)

.....

.....

.....

9. Doporučil(a) jste někdy svým klientům metodu mediace?

- a) ano
- b) ne

10. Uvažoval(a) jste někdy o tom, že byste se v mediaci vzdělával(a)?

- a) ano
- b) ne
- c) již se vzdělávám
- d) jsem mediátorem/mediátorkou

11. Pokud jste odpověděl(a), že jste o vzdělávání v mediaci uvažoval(a), že se již vzděláváte nebo jste mediátorem/mediátorkou, co Vás k tomuto rozhodnutí vedlo?

.....

.....

.....

12. Jaký je Váš názor na projednávaný Zákon o mediaci v netrestních věcech?

.....

.....

.....

13. Na stupnici 1 až 5 zakroužkujte svůj zájem o využívání mediace prostřednictvím různých podob ve Vaší praxi.

1 - využívání mediace mne vůbec nezajímá, tuto metodu nepovažuji za přínosnou.

5 - tuto metodu považuji za přínosnou a když nastane situace vhodná pro mediaci, doporučím ji.

1 2 3 4 5

14. Na stupnici 1 až 5 zakroužkujte svůj zájem o vzdělávání v mediaci.

1 – vůbec o vzdělávání v mediaci neuvažuji.

5 – aktivně se o metodu zajímám a chci se v ní dále vzdělávat nebo se již v mediaci vzdělávám.

1 2 3 4 5

Děkuji za vyplnění dotazníku.

Příloha 2 Statistické údaje o respondentech

Pohlaví	Četnost	Relativní četnost (%)
Žena	70	70
Muž	30	30
Celkem	100	100

Věk	Četnost	Relativní četnost (%)
19-25	9	9
26-35	43	43
36-45	29	29
46-55	11	11
55 a více	8	8
Celkem	100	100

Vzdělání	Četnost	Relativní četnost (%)
Středoškolské	10	10
Vyšší odborné	23	23
Vysokoškolské bakalářské	38	38
Vysokoškolské magisterské	26	26
Jiné	3	3
Celkem	100	100

Oblast sociální práce (SP)	Četnost	Relativní četnost (%)
SP s rodinou	28	28
SP se seniory	9	9
SP s osobami se zdravotním znevýhodněním	3	3
SP v trestní oblasti	3	3
SP s osobami ohroženými sociálním vyloučením	18	18
Jiná oblast	9	9
SP s rodinou a v trestní oblasti	7	7
SP s rodinou a se seniory	1	1
SP s rodinou, seniory, osobami se zdravotním znevýhodněním, osobami ohroženými sociálním vyloučením	3	3
SP v trestní oblasti a s osobami ohroženými sociálním vyloučením	2	2
SP s rodinou, v trestní oblasti, s osobami ohroženými sociálním vyloučením	6	6
SP s osobami se zdravotním znevýhodněním a osobami ohroženými sociálním vyloučením	1	1
SP se seniory a s osobami se zdravotním znevýhodněním	2	2
SP v trestní oblasti a s osobami ohroženými	1	1

sociálním vyloučením		
SP se seniory a s osobami ohroženými sociálním vyloučením	1	1
SP se všemi uvedenými skupinami	6	6
Celkem	100	100

Oblast	Četnost	Relativní četnost (%)
Státní sektor	67	67
Nestátní nezisková organizace	33	33
Soukromý sektor	0	0
Celkem	100	100

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Monika Kašparová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PhDr. Lenka Holá, Ph.D.
Rok obhajoby:	2012

Název práce:	Mediace a její využití v sociální práci
Název v angličtině:	Mediation and its use in social work
Anotace práce:	<p>Tato práce se věnuje mediaci a jejímu využití v sociální práci. Je rozdělena na část teoretickou a část empirickou. V teoretické části popisuje mediaci obecně – jak ji definují jednotliví autoři, jaká je její historie ve světě a u nás, jak je v České republice mediace právně zakotvena. Poté se zabývá procesem mediace, teoretickými východisky mediace a sociální práce, popisuje možnosti využití mediace v sociální práci a na závěr analyzuje a hodnotí mediaci jako metodu sociální práce. Empirická část práce je založena na kvantitativním výzkumu. Jejím cílem je zjistit, zda sociální pracovníci mají zájem využívat mediaci ve své praxi.</p>
Klíčová slova:	mediace, sociální práce, teorie mediace, teorie sociální práce, metoda sociální práce
Anotace v angličtině:	<p>This thesis is devoted to mediation and its use in social work. Thesis is divided into two parts, theoretical and empirical. In the theoretical part describe the mediation in general way – how it is defined by the individual authors, how is history of mediation in the world and in our country, how is mediation legally established in Czech Republic. This theses also describe the use of mediation in social work and finally analyze and evaluate mediation as a method of social</p>

	work. The research in empirical part is based on quantitative research. Its main aim is to determine whether social workers are interested in using mediation in their practice.
Klíčová slova v angličtině:	mediation, social work, mediation theory, social work theory, method of social work
Přílohy vázané v práci:	Příloha 1: Dotazník Příloha 2: Statistické údaje o respondentech
Rozsah práce:	52 s.
Jazyk práce:	Český