

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Lenka Tesařová

Význam mediace v sociální práci

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Vladislava Závorská

2015

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 23. 3. 2015

.....

Tesařová Lenka

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Vladislavě Závorské za ochotu, vstřícnost, odborné vedení a cenné rady. Také děkuji všem respondentům, kteří se s ochotou zúčastnili mého výzkumu. Velký dík patří také mé rodině a příteli za podporu během celé doby mého studia.

OBSAH

ÚVOD	5
I TEORETICKÁ ČÁST	7
1 MEDIACE	8
1.1 RODINNÁ MEDIACE.....	9
1.2 INDIKACE K MEDIACI.....	13
1.2.1 Případy nevhodné pro mediaci.....	13
1.2.2 Případy vhodné pro mediaci.....	14
1.3 SMYSL A CÍL MEDIACE.....	15
1.4 PROCES MEDIACE A JEHO FÁZE.....	17
1.5 VZTAH MEDIACE A SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	20
1.6 SOUČASNÁ SITUACE V ČR.....	23
II PRAKTICKÁ ČÁST	25
2 METODOLOGIE	26
2.1 VÝZKUMNÝ PŘÍSTUP.....	26
2.2 METODA SBĚRU DAT.....	27
2.3 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	29
2.4 VSTUP DO TERÉNU.....	29
2.5 ETICKÁ PRAVIDLA.....	30
2.6 ANALÝZA DAT.....	30
3 INTERPRETACE DAT	32
3.1 PROČ PRÁVĚ MEDIACE?.....	32
3.2 TYPICKÝ PŘÍPAD.....	32
3.3 CO MOHOU ZÍSKAT?.....	33
3.4 FINANCE A ČAS.....	34
3.5 DOBROVOLNÁ X NAŘÍZENÁ MEDIACE.....	35
3.6 KLIENT JAKO SLABÝ ČLÁNEK.....	36
3.7 NEJDE O ZÁZRAK.....	37
3.8 ZÁKON.....	38
3.9 VŠUDE NENÍ TAKOVÁ PRAXE.....	39
3.10 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	39
ZÁVĚR	43
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	44
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	48

ÚVOD

Špatná komunikace je důvodem častého výskytu konfliktů mezi lidmi obecně. Konflikty jsou nutnou a nevyhnutelnou součástí našeho života. Jejich prožívání je pro mnohé náročné, zvláště pokud jde o konflikty v rodině. Protože se však konfliktům nelze vyhnout, měli by se lidé učit je efektivně řešit.

S pojmem mediace jsem se setkala v organizaci, kde jsem vykonávala svoji školní praxi. Měla jsem možnost seznámit se se sociální prací s rodinou a velmi mě zaujala problematika rodinné mediace. V souvislosti s touto praxí jsem se setkala s rodinami, které musí řešit různé konflikty, které jsou nejčastěji mezi rodiči či partnery. Důvody jejich vzniku jsou různé, ovšem způsoby řešení se často omezují na definitivní rozchod. Samotný konec soužití však neznamena konec rodinných vazeb a práv a povinností rodičů. Musí tak řešit otázku týkající se péče o společné dítě/děti, což je ve spoustě případů problém. Důvodem jsou i emoce, které konflikty provázejí a lidé nevidí jiné řešení, než soudní boj. Soud rozhoduje dle svého uvážení. Někdy nelze mluvit o spravedlnosti, protože soudní spor je spíše o faktech, argumentech a o tom „co se doloží“. S výsledkem pak nemusí být spokojena ani jedna ze stran. Mnohdy pak následuje odvolání, a soud se vleče i několik let. Řešení problému touto cestou však nemusí vždy zaručit stabilizaci rodinných vztahů a optimální a harmonický rozvoj dítěte.

Celá řada institucí může rodinám nabídnout podporu a pomoc konflikt zvládnout, s ohledem na zájmy dětí. Ve svém výzkumu jsem se zaměřila především na orgán sociálně-právní ochrany dětí. Ten s rodinou individuálně pracuje, a v případě, že uzná za vhodné, mediaci doporučí. V jeho kompetencích je i možnost mediaci nařídít. Někteří rodiče se sami obracejí se žádostí o pomoc při řešení vzniklých problémů na OSPOD. Veškerá soudní jednání, která se dotýkají nezletilých dětí, pak probíhají za účasti sociálního pracovníka. Příslušný pracovník ve sporu zastupuje dítě, takže jeho hlavní cílem je efektivně a rychle přivést rodiče ke smíru. Jednou z možností pro řešení konfliktu je mediace. Rodiče se mohou pokusit s její pomocí zabránit rozpadu rodiny, ale mohou ji i využít v případě, že se chtějí jen v poklidu rozejít. Při rodinné mediaci je kladen důraz na kooperaci klientů a participaci na řešení. Nabízí služby mediátora, který je prostředníkem mezi stranami a doprovází klienty k vzájemné a uspokojivé dohodě. Řešení je tak přijatelné pro obě strany, a

není tu vítěz a poraženy, jak je tomu u soudu. Cílem by tak mohla být dohoda a určitá stabilizace vztahů.

Práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část. V teoretické práci nejprve vymezuji mediaci na obecné úrovni. Dále pojednávám o konfliktech v rodině, možnostech řešení a zaměřuji se na rodinnou mediaci. V dalších kapitolách se věnuji atributům rodinné mediace, jako je indikace k mediaci, smysl, cíl a fáze procesu mediace. Nedílnou částí je i pojednání o vztahu sociální práce a mediace, a úloze sociálního pracovníka při práci s rodinou. Na závěr teoretické části práce se krátce zmiňuji o současné situaci v České republice a o nových trendech v této oblasti. V praktické části se budu věnovat popisu výzkumného šetření i interpretaci získaných dat. Data jsem získávala z rozhovorů se sociálními pracovníci OSPOD. Cílem je zkoumat, zda mají zkušenosti s mediací a z jakého důvodu ji ve své práci využívají. To se pokusím zjistit pomocí hlavní výzkumné otázky, která zní: *Jaký význam přikládají sociální pracovníci mediaci při práci s rodinou.*

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MEDIACE

Plamínek (2013, s. 50) definuje mediaci jako „*způsob zvládnání sporů za pomoci neutrálního procesního odborníka.*“ Zákon o mediaci č. 202/2012 Sb. vymezuje mediaci jako „*postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.*“

Každý z nás se rodí s odlišnými představami o životě a s jinými očekáváními. V průběhu života získáváme odlišné zkušenosti, informace a formujeme si vlastní hodnoty. Z toho vyplývá, že používáme i jiné styly při řešení konfliktů. Protože jsme každý jiný, je i mnoho různých očekávání a řešení. Konflikty se stávají přirozenou součástí našeho života. Člověk je schopen některé konflikty řešit sám bez pomoci druhých. Některé konflikty jsou však v rámci jeho vlastních sil neřešitelné. K uspokojivému řešení může přispět prostředník. Když se lidé obracejí na soudce, musí počítat s tím, že rozsudek pro ně nemusí být akceptovatelný. Soudce respektuje formální postupy a autoritativně rozhodne za účastníky. Toto pravomocné rozhodnutí, se kterým nemusí být ztotožněna ani jedna strana, zvyšuje napětí mezi účastníky jednání. (Matoušek a kol., 2003, s. 135).

Mediace je alternativní metoda pro řešení sporů. Spolu s med-arb a arbitrážním řízením patří mezi nejvýznamnější mimosoudní procesy při řešení sporů za účasti třetí nezávislé strany. Mezi další metody můžeme zahrnout vyjednávání, neutrální posudek, ombudsman, mini tribunál a Arb-med. V zahraničí se pro tyto alternativní metody řešení sporů používá zkratka ADR (Alternative Dispute Resolution). Více se zabývá ADR ve své publikaci Potočková (2013, s. 40).

Mediace je vyjednávání, kdy jsou zúčastněny jak protichůdné strany, tak neutrální osoba. Proces vyjednávání je zcela v rukou neutrální osoby, tedy mediátora. Při vyjednávání nese odpovědnost za průběh a rozhoduje o podobě procesu. Na straně účastníků zůstává rozhodnutí o výsledku vyjednávání a odpovědnost za rozhodnutí. Výhodou mediace je, že každý zúčastněný má nějakou roli. Odborníkem na proces je zde mediátor. Zabývá se tím, aby byl proces spravedlivý a efektivní. Odborníky na věcnou stránku procesu jsou protistrany. Mediátorova úloha je pomáhat zúčast-

něným osobám formulovat své zájmy, analyzovat situaci a vést je k dohodě. Mediátor není totéž co soudce. Nemá možnost rozhodovat, ani nezasahuje do výsledku tohoto procesu. Může nanejvýš nabídnout či doporučit nějaké řešení, protistrany jej však nemusí přijmout. (Plamínek 1994, s. 119).

1.1 Rodinná mediace

Rodina a konflikty v ní

V minulosti byla rodina spojena svazkem schváleným společenskou autoritou a pokrevním příbuzenstvem mezi dětmi a rodiči. Instituce rodiny však prošla v naší společnosti za posledních několik let velkými změnami. Struktura vztahů vypadá odlišně, než tomu bylo dříve v tradiční rodině. Dnes se již v mnoha případech definuje rodina jako skupina, tvořená členy, kteří se jako rodina cítí, bez ohledu na skutečnosti, zda rodiče žijí ve svazku manželství nebo zda jsou děti biologicky spojení s dospělými. Rodina již nepředstavuje vícegenerační soužití v jedné domácnosti. Ve srovnání s minulostí, je menší a méně stabilnější. Ani rozdělení rolí, kdy se o děti starají ženy, zatímco muži zajišťují rodinu po finanční stránce, již není aktuální. V dnešní rodině jsou většinou ekonomicky samostatní oba rodiče. Není ani výjimkou, že v mnohých rodinách se na výchově dětí nepodílí oba biologičtí rodiče, ale jen jeden rodič, buď sám nebo s novým partnerem či partnerkou. Jako vhodnější výraz, pro zkratku rodiny, tak můžeme uvést rodinné soužití blízkých lidí. Hlavním úkolem rodiny by mělo být poskytovat svým členům duševní a společenské možnosti k uspokojení jejich hmotného a duševního „já“. Pro dítě by měla vytvářet výchovné a ochranné prostředí, aby se mohlo vyvíjet po stránce fyzické, duševní i sociální. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil 2014, s. 13).

Matoušek (2013, s. 201) uvádí, že dnešní společnost požaduje od rodiny plnění následujících funkcí: ekonomické zajištění, emocionální podpora a výchova dětí. Holá (2014, s. 28) obdobně rozděluje funkce rodiny na biologicko-reprodukční, ekonomicko-zabezpečovací, emocionální, socializačně výchovnou a funkci ochrannou. Obecně můžeme říci, že funkce rodiny jsou zaměřeny na realizaci vztahů a jejich naplnění uvnitř rodiny a dále realizace vztahů k širší společnosti, do které rodina patří. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil 2014, s. 28).

Pokud má rodina tyto funkce naplňovat, je potřebné, aby měla nezbytné kompetence. Mezi základní kompetence můžeme zařadit: zajištění příjmů, hospodaření s příjmy, zajištění bydlení, sladování partnerského soužití, kooperace a udržování vztahů se širší rodinou a sociálním okolím, vnímání potřeb členů rodiny a reagovat na ně, určování pravidel chování pro děti a trvat na nich. (Matoušek 2013, s. 201).

Nároky a požadavky na rodinu však stále vzrůstají. Pokud nároky a požadavky výrazně přesáhnou únosnou míru, vznikne nerovnováha a rodina se může dostat do krize. Ve svém důsledku pak rodina plní své funkce nedostatečně. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil 2014, s. 28).

Příčinou je i společenské prostředí, díky němuž je rodina vystavena různým překážkám, které se musí naučit zvládat. Tyto překážky můžeme nazvat životní situace. Bartlettová (1970, s. 25) termínem životní situace označuje „životní úkoly“, se kterými se rodina setkává po čas její existence. Jde o sestavu různorodých okolností, které brání členům rodiny, aby své úkoly zvládali jen za pomoci vlastních sil. Sociální pracovníci se při práci s rodinou zaměřují převážně na tzv. „zlomové“ úkoly. Členové rodiny vnímají, že se život rodiny odchýlil od žádoucího stavu (např. závažná nemoc, postižení v rodině, rozvod, ztráta zaměstnání). Úkoly, které před rodinou vyvstávají, bývají velmi náročné a jen některé z rodin dokážou zvládnout danou situaci bez pomoci někoho zvenčí.

O tom svědčí i fakt, že nejvyšší počet případů, řešených pomocí mediace spadá do oblasti rodinných sporů. (Potočková 2013, s. 27). Příčiny vzniku rodinných konfliktů můžeme rozdělit do 3 oblastí problémů:

1. spory o děti a spory, které souvisí s dětmi
2. majetkové spory
3. spory vztahové

Do skupiny sporů o děti či s dětmi související se řadí zejména spory o výchovu dítěte, úprava styku s dítětem či dokonce zákaz styku s dítětem a zvýšení nebo snížení výživného. Do této skupiny lze také zařadit spory o volbu ošetřujícího lékaře, školského zařízení nebo zájmových aktivit dítěte. Do skupiny sporů o majetek se řadí především vypořádání spoluvlastnictví či společné jmění manželů, dědické spory, spory o finanční zajištění rodiny nebo výživné na nezletilé dítě. Do skupiny

vztahových sporů můžeme zařadit ostatní spory mezi příbuznými lidmi. (Kovářová 2013, s. 39).

Každá rodina se může ocitnout v obtížích. Při řešení obtíží by měla využívat zdroje, např. materiální zdroje, široká rodina, místní komunita, spolupracovníci, sociální služby a orgány státu. (Matoušek, 2013, s. 201-202). Jen málokdy vymizí neřešené nebo špatně řešené problémy v rodině. Větší pravděpodobnost je, že začnou sílit a nabalovat na sebe další problémy. Pokud rodina nenalezne způsob, jak konflikty úspěšně řešit, hrozí rychlá a zásadní změna ve vlastnostech systému rodiny, nebo dokonce její zánik. (Plamínek 2012, 24).

Každý člověk je jiný, proto i každý z nás používá při konfliktu odlišný způsob řešení. Plamínek (1994, s. 17 - 19) uvádí 4 základní způsoby řešení konfliktů. Jako první typ můžeme označit pasivitu. Můžeme čekat, až se problém vyřeší spontánně, spoléhat se však na toto řešení je nebezpečné. Výsledek by pak nemusel být pro pasivního účastníka příznivý. Jako další typ můžeme označit násilí. Toto řešení je krajně nevhodné, ať už jde o verbální či fyzický útok. Třetím typem je delegace. Tento typ spočívá v tom, že se účastníci sporu obrátí k vnější autoritě, která má rozhodnout za ně. Delegují na tuto osobu právo rozhodovat v jejich věcech. Nejběžněji se jako vnější autorita využívá soud, nevylučuje se však ani jednotlivci, např. rodič, učitel nebo nadřízený. Posledním typem je jednání. Jde o řešení konfliktu pomocí diskuze mezi účastníky sporu. Výhodou je, že strany se podílejí jak na průběhu, tak na výsledku řešení. Řešení sporů jednáním a diskuzí mezi stranami je základ pro mediaci.

Plamínek (2012, s. 41 – 44) ve své novější publikaci zmiňuje další typy řešení konfliktů. Uvádí, že k řešení konfliktu můžeme dojít i náhodnou volbou – například losem. Strany konfliktu v tomto případě delegují rozhodnutí na náhodu. Dále mediace a facilitace, které představují pravý opak náhodné volby. Procesy předpokládají jednání mezi stranami s přispěním odborníků (mediátorů, facilitátorů). Odborníci regulují proces, ale právo rozhodovat o procesu a výsledku mají sporné strany. Kenneth a Kilmann (in Potočková 2013, s. 74 - 77) uvádí dalších 5 hlavních stylů, kterými lidé řeší konflikty, a to soupeření, únik, přizpůsobení se, kompromis a spolupráce. Liší se od sebe v závislosti na míře uspokojení vlastních zájmů před zájmy protistrany.

V práci se věnuji způsobu řešení problémů pomocí mediace, a to konkrétně rodinné mediace. Kovach (2004, s. 484) ve své publikaci uvádí, že rodina a rozvod manželů jsou jednou z nejstarších specializací při aplikaci procesu mediace. V netrestní oblasti řešení sporů zůstala mediace nejvíce využívanou právě pro řešení rodinných konfliktů. (Holá 2003, s. 135). Při vývoji zprostředkování alternativního řešení sporů v sedmdesátých a na začátku osmdesátých let byl hlavní důraz kladen na dva problémy, a to rozvod manželů a svěření dítěte do péče jednoho z nich. (Kovach 2004, s. 484).

Holá (2003, s. 135) dále rozlišuje mezi rodinnou mediací a rozvodovou mediací. Uvádí, že rodinná mediace se zabývá konflikty ve vzájemném soužití členů rodiny a rozvodová mediace konflikty v rámci rozvodového řízení manželů. Jelikož o rozvodu manželství rozhoduje soud, střetává se v ní mediace rodinná s mediací v justici. Rozvodová mediace je však nezbytnou součástí rodinné mediace.

Při rodinné mediaci jsou účastníky na sezení klienti a mediátor (mediátoři). Za klienty lze považovat rodinné příslušníky, v případě rozvodové mediace rozvádějící se manželé či bývalí manželé a všichni ti, kteří jsou rozvodem nějakým způsobem dotčeni, především to bývají děti. (Holá 2003, s. 139). Cílem rodinné mediace by pak měla být určitá stabilizace optimálních poměrů rodičů a dětí a prevence negativních jevů, které způsobují rodinné krize. (Bakalář 2006, s. 100). Nejlepší variantou je, když se mezi sebou protistrany dohodnou vlastními silami. Může to zvýšit i důvěru mezi oběma stranami.

Někdy však vznikne situace, že vyjednávání selže, a to i přes upřímné snahy obou zúčastněných stran. Vzájemná dohoda prostě není možná.

Plamínek (1994, s. 118) popisuje tyto nejčastěji se vyskytující příčiny:

- Protistrany mají problém se vzájemnou komunikací. Pokud se setkávají opakovaně, stává se, že se zaměří na obsah diskuze, to co oni sami chtějí slyšet, a nerozeznávají nové prvky v dialogu, které navrhuje protistrana.
- Jedna či obě strany nedokáží depersonifikovat konflikt. Protistrana pro ně symbolizuje problém, a nejsou schopni tyto dvě složky od sebe oddělit.
- V jednání se objevují zcela rozdílné názory protistran, a to na základní věci v životě. Protože se tyto názory a hodnoty neobjevují běžně v diskuzi, může strana předpokládat, že jsou tyto nevyslovené fakta shodné s druhou stranou.

- Jednání je založeno na postojích protistran. Chybí schopnost nebo ochota přejít do roviny zájmů. Často pro to, že ani sami nedokáží své zájmy jasně formulovat.

1.2 Indikace k mediaci

Mediaci nemůžeme použít na jakýkoliv konflikt. Abychom ji mohli dobře a účelně využívat, musíme znát, pro jaké konflikty je vhodná a také naopak, kdy je lepší ji nepoužívat. Toto rozlišení na vhodný a nevhodný klient pro mediaci bereme jako základní orientaci před začátkem vyjednávání. Vždy ale záleží na konkrétní osobě, na jeho konfliktní situaci a bereme na vědomí jeho zájmy.

Doposud neexistuje jak v zahraničí, tak u nás jednotný názor na to, pro jaké konflikty je vhodné mediaci použít a naopak. Tato otázka je záležitostí každého mediálního centra a pro každého mediátora. (Zakouřilová in Holá, Malacka 2014, s. 370).

1.2.1 Případy nevhodné pro mediaci

Matoušek (2003, s. 148) jako případ nevhodný pro mediaci popisuje situaci, kdy chybí rovnost mezi účastníky. Rovnost stran vidí jako jasný předpoklad. Argumentuje tím, že z nerovného vztahu plynou nepřiměřené dohody, které jsou výhodnější pro silnější stranu. Rozpor v síle stran považuje za velmi důležitý faktor pro případy nevhodné k mediaci. Vyloučení z mediace je však velmi jednoduché řešení, a toto pravidlo se nesmí stát příliš obecným. Pak by se takové konflikty neřešili vůbec. Jiný případ nastane, jestliže vztah mezi účastníky je nerovný a ve vztahu je patrný strach jednoho ze zúčastněných. Tento strach může být spojen s konfliktem, ve kterém je obsaženo i násilí. V případě domácího násilí je Matoušek odpůrce používání mediace. Někteří odborníci však argumentují tím, že jde o mýtus v mediaci a rovnost stran nemusí být podmínkou k zahájení mediace. Zakouřilová (in Holá, Malacka 2014, s. 369) uvádí, že nerovnost mezi stranami není obvyklá jen u násilí páchaném na blízkém člověku, ale i v těchto případech může mediace přinést dohodu. Opírá se o praxi a popisuje, že pro některé dospělé oběti může být mediace posilujícím procesem. Zvláště v situaci, kdy výsledkem dohody je emoční a fyzické oddálení mezi partnery a schopnost komunikace dle dohodnutých pravidel.

Matoušek (2003, s. 148) dále uvádí, že mediace také není vhodná pro aplikaci na vztahové krize, které mají dlouhodobý hluboký emocionální charakter. Tyto krize jsou v kompetencích psychoterapeuta. Mediace v tomto případě může pomoci spíše při řešení dílčích konfliktů. Dále konflikty, ve kterých se jedná o základní občanská nebo ústavní práva, nejsou vhodné pro proces mediace. Jako příklad můžeme uvést otázky náboženské a rasové diskriminace. Na dodržování základních lidských práv dohlíží soud, mediace v tomto případě nemůže rozhodovat.

Někdy se také uvádí, že i případy spojené se závislostí na alkoholu a drogách, by měli být řešeny jiným způsobem, než mediací. Dále případy, kdy jedna ze stran nesouhlasí s poskytnutím informací a mediace u klientů, jimž byla diagnostikována psychická porucha či mentální oslabení. (Holá 2011, s. 170). I v tomto případě jsou odpůrci, kteří zastávají názor, že i mentálně oslabení lidé mají své problémy a konflikty jako většina lidí. Tyto konflikty potřebují řešit a mediace může být jednou z možností, jak toho docílit.

Matoušek (2003, s. 148) dále uvádí, že mediace není vhodná pro osoby, které jsou tvrdě zásadové a jejich cílem je jen porážka druhé strany a vlastní vítězství. Dále nejsou vhodné spory, ve kterém jedna ze stran má nárok na odškodnění a situace, kdy jedna strana používá hrozeb nebo vydírání vůči straně druhé. Dále, je-li zúčastněným pasivní jedinec, který chce dospět k řešení i za cenu zřeknutí se vlastních práv nebo když si přeje, aby za rozhodnutí a dohodu byla zodpovědná nějaká vyšší autorita. A v neposlední řadě, když má mediátor nějaké zábrany nebo předsudky, které se přímo týkají zúčastněných nebo jejich sporu, je důležité nevstupovat do mediačního procesu.

Vždy je ale nutné rozhodovat individuálně s ohledem na klienta a jeho potřeby.

1.2.2 Případy vhodné pro mediaci

Matoušek (2003, s. 148) uvádí situace, kdy je možné spor řešit pomocí mediace. Převážně jde o spory stran, které jsou na vyřešení sporu závislé. Strany jsou často ve vzájemném vztahu a obě přispěly k vytvoření konfliktu. Pokud obě strany nepřispěli k vytvoření konfliktu, ať už svým chováním nebo konáním, je na dobré vůli druhé strany, aby se do mediace zapojila. Strany spolu musí být schopny alespoň minimálně komunikovat tak, aby mohlo dojít k výměně informací, často pro druhou

stranu nových. Pokud strany nemají pocit odpovědnosti za konflikt, který mezi nimi vznikl, často odmítají jakoukoliv spolupráci. Důležité je, aby strany ani právní obhájci nepřikládali důležitost tomu, že ve sporu musí být jeden vítězem a druhý poraženým. Při procesu mediace vzniká prostor pro hledání řešení a dohod, které jsou akceptovatelné pro obě strany. Z toho vyplývá, že existují více než 1 možné řešení. Důležitá podmínka je, aby obě strany s mediací souhlasily.

Dále lze konflikt řešit pomocí mediace za předpokladu, že lze mezi účastníky konfliktu něco regulovat. Aby nebyl slabší z partnerů znevýhodněn a nerovnost mezi partnery se nepromítla do dohody. Další uplatnitelnost na poli mediace je případ, kdy spolu jedinci musejí z nějakého důvodu i nadále spolupracovat. Nejčastěji například rodiče, kteří žijí odděleně, v oblasti péči o své dítě/děti. Pokud by ve sporu odkládání řešení znamenalo prohlubování nežádoucích důsledků, je tento spor také vhodný pro mediaci. U mediace je výhodou brzké zahájení vyjednávání po vzniku konfliktu. Také u klientů, kde si jsou oba vědomi přispěním ke vzniku konfliktní situace, cítí se za ni odpovědní a jsou závislí na jejím vyřešení. (Holá 2011, s. 171). Mediace je v současné době považována za nejvhodnější prostředek k řešení sporů, kde je součástí sporu silná emoční složka. (Pavlová, Veteška 2010, s. 39).

1.3 Smysl a cíl mediace

Matoušek (2003, s. 136) vyzdvihuje tyto pozitiva procesu mediace:

- Snaží se přesunout pozornost od negativních zážitků, které konflikt vyvolaly, k pozitivním. Zúčastněné strany mají možnost popsat vlastní zájmy, přání, návrhy, důvody, motivy a očekávání. Zároveň vzájemně porozumět a respektovat přání druhé strany.
- Podporuje vyjádření emocí, které ke konfliktu neodmyslitelně patří. Mediátor podporuje jejich identifikaci a motivuje zúčastněné osoby, aby se své emoce pokusily slovně vyjádřit.
- Vede strany k samostatnému rozhodnutí. Tím se zodpovědnost za rozhodnutí přenesou na aktéry, kteří se stávají účastníky, kteří rozhodují o vlastních životech a přijatých řešeních.
- Účastníci sporu pracují na dohodě vlastními silami, proto cítí určitou odpovědnost a respektují dohodu

- Mediacie je zaměřená na budoucnost. K minulosti se vrací v případě, je-li potřeba něco vyjasnit, pochopit, vysvětlit.
- Dohoda je pro obě strany závazná. Není však konečná. Počítá se se změnami v budoucnosti a může se kdykoliv doplnit.
- Proces mediace a postupy v něm jsou totožné pro všechny účastníky. Liší se však konfliktem, časovou náročností, problematikou a závěrem mediační kauzy.

Vyřešení sporu však není jediný cíl mediace. Už také dohoda mezi stranami zaměřená na konkrétní případ nebo spor může být považována za výsledek mediace. Dohoda je jasně formulována, srozumitelná a uskutečnitelná. Může v ní být popsáno vyřešení nebo plánované kroky k vyřešení sporu. Na její podobě se podílí všichni účastníci mediačního procesu. V dohodě jsou popsány konkrétní postupy, řešení, rozdělení odpovědnosti a úkolů. Součástí mohou být i sankce za její nedodržení. Dohoda je v písemné podobě stvrzena podpisy jak zúčastněných stran, tak i mediátorů. Podle závazkového práva ji lze přirovnat k charakteru právní smlouvy. (Matoušek a kol., 2003, s. 139).

Důležité je také to, aby účastníci vyjednávání mohli lépe pochopit podstatu a také aspekty sporu, a dostali spor na úroveň, ve které jsou schopni jej řešit. Taková změna jim umožní racionálně se rozhodovat. Mediacie nezhoršuje vztahy mezi účastníky, ba naopak je podstatně zlepšuje. Protistrany si tak mohou plně uvědomit, že nejlépe je spolupracovat. (Plamínek 1994, s. 120).

Smyslem je spokojenost všech účastníků. Na rozdíl do soudů, kde je hlavním kritériem spravedlnost, v mediaci jde především o spokojenost. Spravedlnost je v mediaci až na druhém místě, a jako objektivní kategorie se při mediaci nepoužívá. (Plamínek 2013, s. 54).

Mediacie také vychází z principů. Mezi základní principy mediace podle Matouška a kol. (2003, s. 139) patří nestrannost. Mediátor je nezaujatý a přistupuje ke stranám bez předsudků. Dalším principem je vyváženost. Strany se musí rovnoměrně podílet na procesu mediace a na hledání řešení. Dále neutralita. Mediátor má nehodnotící postoj. Respektuje názor druhých a neprosazuje vlastní. A poslední nezávislost, kdy mediátor není propojen s žádnou ze stran sporu, ať už finančně nebo vztahově.

Holá (2003, s. 37) doplňuje další principy. Za nejdůležitější pokládá dobrovolnost. Dohoda i celý mediační proces je dobrovolný, a je jen na rozhodnutí sporných stran, zda se jej zúčastní. Dále princip důvěrnosti a důvěry. Informace, které se odhalí během mediace, jsou důvěrné a není možno je zveřejnit. Důvěra k osobě mediátora, v jeho nestrannost při rozhodování, ovlivní sporné strany řešit problém pomocí mediace a setrvat v procesu. Dalším principem je přechod od soupeření (kompetice) ke spolupráci (kooperaci). Ve výsledku procesu mediace by se měl vztah mezi stranami změnit ze soupeřivého na spolupracující.

Dodržování principů mediátorem přispívá k tomu, že aktéři sporu vnímají pomoc třetí osoby příznivě a pozitivně. (Matoušek a kol., 2003, s. 140). Také to může přispívat k množství výhod, kterými mediace disponuje. Plamínek (1994, s. 120) popisuje následující výhody. Největší důraz je kladen na rozhodovací pravomoc, kdy klient není do ničeho nucen a rozhodnutí je jen na něm. Na rozhodnutí se také podílí jen ti, kterých se bezprostředně týká. Každý účastník tak bude spoluzodpovědný za realizaci výsledku procesu. Průběh vyjednávání je sestaven tak, aby s dohodou souhlasili všichni zúčastnění. Na rozdíl od soudu, kde s výsledkem nemusí souhlasit ani jedna strana. Další výhodou je nákladnost procesu. Mediace je v tomto směru výhodnější a méně nákladná než soudní řízení. Také představuje menší psychický otřes než soudní spor. S tím souvisí i menší časová náročnost. (Matoušek a kol. 2003, s. 140). Mediátor dále může přivést vyjednávání ke zcela netradičnímu řešení. To bývá výhodné pro obě strany a vznikne pouze v unikátním složení odborníků na problém a odborníka na proces. Může se tak stát, že se obě strany konfliktu dostanou do výhodnější pozice, než kde byly před zahájením vyjednávání. (Plamínek 1994, s. 120).

Každé smírné a přátelské dohodnutí posiluje důvěru a vzájemný respekt, zejména pokud mezi stranami zůstávají i nadále rozdílné názory. (Pavlová, Veteška 2010, s. 86).

1.4 Proces mediace a jeho fáze

Pro účely této práce uvedu fáze, které ve své publikaci popisuje Matoušek (2003, s. 143). V odborné literatuře se však můžeme u různých autorů setkat s odlišnými

fázemi, pro příklad uvedu některé z nich, L. L.Riskin (1985), G. Zwinger (1999), A Kargulowa (1996) a další.

Příprava

Cílem této fáze je zjistit, zda skutečně klienti chtějí svůj konflikt řešit a zda je případ vhodný pro mediaci. Oběma stranám podat potřebné informace tak, aby se ještě mohli rozhodnout, či proces podstoupí nebo jej odmítnou. Klienti by se měli dozvědět co to mediace je, jaké jsou její zásady, principy, jaké témata se při mediaci mohou řešit a co je jejím cílem. V této fázi se také dojednává termín, čas a místo setkání. (Matoušek 2003, s. 143).

Zahájení

Mediátoři přivítají účastníky a představí se. Vysvětlí jejich úlohu při procesu mediace a základní pravidla, která by se měla při procesu dodržovat (oslovování, neskákání do řeči, důvěrnost, časové omezení, pravomoc klientů rozhodovat, maximální otevřenost, způsoby financování, atd.). (Matoušek 2003, s. 143).

Úkolem mediátora je navodit důvěrnou atmosféru pro tvůrčí řešení. Také by měl zdůraznit dobrovolnost účasti. Při úvodním slovu mediátora se klienti adaptují na nové podmínky, a některé informace nevnímají. Proto je vhodné s úvodem nespěchat a snažit se jej strukturovat. (Holá 2011, s. 120).

Mediátoři naslouchají stranám

V této fázi mediátoři naslouchají účastníkům. Snaží se porozumět, jak na situaci nahlízejí a kde vidí příčinu konfliktu. Mediátor také musí rozhodnout, kdo bude hovořit jako první. Není tak důležité, kdo hovoří jako první, ale aby každá strana dostala dostatek prostoru. Při této fázi mediátor sbírá informace, ujasňuje si problém a ujišťuje se v zájmech obou stran. (Matoušek 2003, s. 143).

Cokoliv je pro klienta důležité, musíme brát v potaz. Informace o lidech jsou stejně důležité jako informace vážící se k věcné stránce konfliktu. Zásadní podmínkou úspěšně proběhlé mediace je dostatečné množství informací. Mediátor se tak snaží získat pro všechny účastníky maximální množství informací zásadních pro porozumění jak sobě tak i partnerovi. (Holá 2011, s. 122).

Strany naslouchají jedna druhé

Cílem je podpořit strany k tomu, aby pochopili, jak vnímá konflikt druhá strana. Mediátor řídí komunikaci tak, aby si strany mohli efektivně naslouchat. Také transformuje poziční výroky, které dosud zazněly a tím vytváří prostor pro kooperativní jednání. Po zúčastněných se požaduje, aby zformulovali svůj pohled na zájmy druhé strany. Tím se ověří, zda navzájem rozumí stanovisku druhé strany. Společně s mediátorem si pak potvrdí, v kterých bodech jsou schopni se navzájem pochopit. (Matoušek 2003, s. 144).

Strany by měly opustit soupeřivé pozice, s kterými většinou do mediace vstupují a přesunout se k odhalování vlastních hodnot, zájmů, motivů a porozumění. Pozornost se zaměřuje na budoucnost. (Holá 2011, s. 128).

Hledání možných řešení

Sporné strany v této fázi pracují na možném řešení, které bude ku prospěchu všech. Mediátor znovu připomene konflikt, který strany řeší. Strany předkládají návrhy, které se zaznamenávají (např. na tabuli). Poté vybírají návrhy, které jsou pro obě strany akceptovatelné a vylučují ty, které akceptovatelné nejsou. Poté se o návrzích diskutuje. (Matoušek 2003, s. 144).

Každé jednotlivé řešení, které by šlo k dohodě, by mělo uspokojovat zájmy obou stran. (Holá 2011, s. 128).

Dosažení dohody

Účastníkům je pomáháno najít řešení, které bude vzájemně přijatelné, a na němž se obě strany shodly. Mediátor shrne, na čem se strany dohodly a pracuje se na konkrétní dohodě KDO, KDE, KDY a JAK. (Matoušek 2003, s. 144).

Sepsání dohody a závěr mediačního procesu

V této fázi je cílem sepsat dohodu. Ta musí mít následující kritéria: Vyváženost, reálnost, konkrétnost, časovost, dosažitelnost a měřitelnost. Důležité je vyvarovat se možných nejasností a dvojznačnosti. Také je dobré určit si sankce za nedodržení

a popsat alternativní řešení. Dohoda se stvrzuje podpisy všech zúčastněných včetně mediátorů. (Matoušek 2003, s. 144).

Při prvním mediačním sezení se obvykle vnesou na světlo důležité informace a dochází k porozumění stran. Účastníci si pojmenují předmět jednání a podle složitosti – jednoduchosti sporu mohou učinit dohodu. V situaci, kdy je ve sporech více účastníků nebo se v záležitostech rodiny diskutuje i o budoucnosti dětí, je zpravidla nutné další setkání. Vždy však záleží na klientech, jaký počet setkání jsou ochotni absolvovat. Kterákoliv strana může navrhnout pokračování či její ukončení. Mediátoři se řídí zásadou, že pokud mediace stále přináší oběma stranám užitek, doporučují v ní klientům pokračovat. Dohoda mezi stranami může optimálně platit po dobu, po kterou se nemění podmínky a možnosti obou stran. Změní-li se situace, podmínky či možnosti, je třeba požádat o nové mediační sezení, která nastaví dohodu na novou situaci. (Asociace mediátorů České republiky, 2015).

1.5 Vztah mediace a sociální práce

Matoušek (2013, s. 151) popisuje mediaci jako alternativní metodu řešení sporů, při které se snižují překážky při komunikaci a napomáhá tak sociálnímu sblížení lidí. Plamínek (1994, s. 93) zdůrazňuje, že cíl mediace není jen ve vyřešení konkrétního sporu, ale důraz klade na podstatu sporu, jeho pochopení a obhájení zájmů obou stran, což může napomoci při řešení dalších případných sporů.

Definice sociální práce se také různí v závislosti na autorech odborných publikací. Do této práce jsem vybrala definici sociální práce, která je schválena Mezinárodní asociací sociálních pracovníků a zároveň i Mezinárodní asociací škol sociální práce. Definice vymezuje sociální práci jako „*profesi podporující změny, řešení problémů v oblasti mezilidských vztahů a umožňuje lidem zvyšovat kvalitu jejich životů*“. (Mahrová, Venglářová, 2008, s. 14).

Propojením sociální práce a mediace se zabývají jak zahraniční, tak i čeští autoři. Matoušek (2003, s. 152) ve své publikaci zmiňuje jako jednu z metod sociální práce právě mediaci. V určitých případech doporučuje sociálním pracovníkům tuto metodu využívat. Odůvodňuje to tím, že při procesu mediace si klienti musí popsat nejen vlastní faktory chování (zájmy, důvody, motivy) ovlivňující jejich chování,

ale také pochopit a respektovat chování ostatních. Mediace se nezaměřuje na negativní zážitky, ale upřednostňuje pozitivní chování. Také se počítá s emoci, které jsou s konfliktem přirozeně spojeny. Klient je veden k jejich identifikaci a slovnímu vyjádření. Tím, že mediace napomáhá stranám činit rozhodnutí svobodně a samostatně, mohou tak aktéři sporu rozhodovat o přijatých řešeních a být za své rozhodnutí odpovědní. Důraz klade na rozhodnutí klienta o svém vlastním životě. Všechny tyto znaky dle Matouška přispívají k propojení sociální práce a mediace.

Roberts (2008, s. 15) uvádí, že rozdíly mezi mediací a sociální prací skoro nejsou zřejmé. Snad jen mezi zprostředkováním mediace a sporným právním systémem. Ale nepřikládá tomuto rozdílu větší význam. Zdroje sociálního pracovníka vidí v zaměstnavateli, v právu a v odborných znalostech a dovednostech.

Z dostupných zdrojů vyplývá, že mediace je některými autory popisována jako metoda sociální práce, jinými jako technika využívána v rámci některé z metod. Holá (2011, s. 43) poukazuje na to, že je potřeba hlouběji zkoumat spojitost mediace a sociální práce a poukazuje na to, že dosud nebylo toto téma důkladněji popsáno v české literatuře.

I role sociálního pracovníka a mediátora si jsou v mnohém podobné. Honeyman (dle Brzobohatý in Holá, 2013, s. 75) připisuje mediátorovi následující kompetence:

- zjišťování – hledání a zjišťování relevantních informací
- empatie - důležitý je zřejmý zájem o klienta a být pozorný k potřebám ostatních
- nápaditost k řešení problémů – usilování o společná řešení a o vytváření různých návrhů směřujících k dohodě
- prezentační dovednosti – účinná komunikace, ať už verbální či neverbální, s oběma stranami
- rozptýlení – efektivní snižování napětí za pomoci přesměrování pozornosti
- řízení interakcí – účinně vést proces a zvládat konflikty mezi klienty
- všeobecný přehled – mít znalosti o různých tématech

Klimentová (Sociální práce/sociální práce 1/2007, s. 25-26) ve svém článku spojuje se sociálním pracovníkem tyto vlastnosti: empatie, pokora a respekt, znalost, důvěryhodnost, komunikativnost, snaživost, podpora a rozhodnost.

Můžeme srovnat, že v mnohém jsou kompetence a znaky mediátora a sociálního pracovníka, velmi podobné až v některých případech totožné. Tento fakt umocňuje, jak blízký vztah k sobě má mediace a sociální práce.

Dohoda v mediaci, uskutečněná vlastními silami může také u aktérů zvýšit jejich sebedůvěru. (Plamínek 1994, s. 118). Sebedůvěra může být předpoklad výsledku. Při procesu mediace dochází k zplnomocňování klientů, kdy jsou vedeni k tomu, aby získávali a upevňovali své dovednosti a samostatně řešili své problémy i v budoucnu. Zároveň jsou vybízeni reflektovat své silné stránky a využívat dostupných možností. Jde o stejné zmocnění (empowerment), o které usilují sociální pracovníci při práci s klientem, kdy se snaží posílit pozici klientů (Smutek in Matoušek, 2013, s. 167).

Sociální pracovníci mohou rodině pomoci zvládat problémy tím, že se podpoří změnit faktory (vlastnosti a charakteristiky rodiny, sociálního prostředí), které přispívají k tomu, že pro rodinu je situace těžko zvládnutelná. (Šrajer, Musil 2008, s. 14). Také napomáhají členům rodiny ke schopnosti naplňovat své potřeby s ohledem na zájmy rodiny. Podpora rodiny v širokém pojetí není zaměřena jen na zájmy dítěte, ale zabývá se i chováním dospělých a jejich spokojenost v rodinném soužití. (Matoušek, Pazlarová 2014, s. 13).

Tyto změny se mohou spočívat jak v tlumení negativních faktorů, tak posilování pozitivních faktorů. Sociální pracovníci mohou používat vhodné metody sociální práce jak při práci s jednotlivými členy rodiny, tak s celou rodinou. Pomoci rodině mohou i tím, že zprostředkují služby jiných odborných profesí. (Šrajer, Musil 2008, s. 14). I v situaci, že sociální pracovník řeší s rodinou praktické a existenční obtíže, nesmí zapomínat na její autonomii a odpovědnost. Pracovník s rodinou směřuje k obecnému cíli, což je posilování kompetencí rodiny k řešení vlastních potíží. Úloha a pomoc pracovníka je jen dočasná a vše co dělá, má směřovat k takovému stavu, kdy ho rodina už nebude potřebovat. (Matoušek in Matoušek, 2013, s. 303).

Oblast mediace rodinných sporů je velmi specifická. Konflikty v rodině se účastníků sporu dotýkají v nejosobnější sféře jejich života. Konflikty tak jsou mezi stranami spojené s citovým prvkem a jsou plné emocí. Účastníci pak často nejsou schopni racionálního úsudku při rozhodování. (Westphalová, Kováčová, Spáčil 2014, s. 63).

Při konfliktech spojených s rozvodem může být mediace využita jako krátkodobá a intenzivní pomoc. Páry se dostávají k mediátorovi zpravidla ve chvíli, kdy jsou zatvrzelí ve svých postojích a pozicích. Společným cílem by pak měla být stabilizace v rodině, a to především, pokud jsou v rodině přítomné děti. To, jakým způsobem bude naplněno či naopak bráněno uspokojení potřeb dítěte v rodině, ovlivňuje i jeho budoucí vtahy a citlivost a zranitelnost v nich. Pokud se tedy dítě nemůže svobodně stýkat s jedním z rodičů a je mu styk odírán, či se rodiče vzájemně urážejí, může to v dítěti zanechat řadu dopadů. Tento „narušený“ rodičovský model mohou mít tendenci následně opakovat i v jejich budoucích rodinách. Při rozvodové mediaci jsou tak rodiče stavěni před odpovědnost za rozhodnutí, která jejich děti mohou ovlivnit do budoucna. (Holá 2011, s. 193).

1.6 Současná situace v ČR

V České republice již není mediace neznámým pojmem. Zatím ještě ale není zapojena do celého právního systému a společenského povědomí. Lidé stále využívají soud jako hlavní instanci v případě, že své konflikty nedokáží řešit sami. Chybí nám dostatek informací o řešení konfliktů alternativním způsobem a také postrádáme profesionální mediátory. Mediace se v ČR začala objevovat v devadesátých letech 20. století. Metodiky jsme převzali z USA a západoevropských zemí. Od té doby začaly vznikat agentury, které nabízejí mediaci jako placenou nebo bezplatnou službu. V roce 2000 vznikla Asociace mediátorů ČR. AMCR vzdělává nové mediátory a udržuje mediaci na dobré profesionální úrovni. (Matoušek a kol. 2003, s. 145).

V českém právním řádu donedávna nebyla uvedena úprava mediace nebo jiná alternativa pro netrestní oblast práva. Pokud strany sporu chtěly něco řešit, musely si najít vlastní způsob řešení. Zlom nastal až zákonem č. 202/2012 Sb. o mediaci. Došlo ke sjednocení mediace a stanovení požadavků na osobu mediátora.

Nejvhodnější by bylo, z pohledu soudců, kdyby mediace soudnímu řízení předcházela. V České republice se však jen relativně malé procento lidí rozhodně jít řešit své spory za mediátorem. Proto je zde potřeba, aby soud využíval svých kompetencí minimálně v tom směru, že účastníkům sporu tuto povinnost uloží. Soud předem

pečlivě zváží, zda je takový postup vhodný s ohledem na specifika a druh konkrétního případu. (Pavlová, Veteška 2010, s. 15).

Česká republika se stále snaží přiblížit světovým trendům, přičemž současná zákonná úprava je v souladu s těmito standardy. Je zcela jasné, že mediace je nejvíce uplatnitelná v rodinných sporech. Bez ohledu na finanční či časovou náročnost jasně převažují klady mediačního řízení nad soudním řízením. A to převážně v tom směru, že se předchází vzniku nových sporů a upevňují se vztahy mezi spornými stranami. Zhodnocení úspěšnosti mediace v jiných typech soudních řízeních je zatím předčasné. (Pavlová, Veteška 2010, s. 15 - 17).

Mediace v dnešní době obsahuje několik směrů. Těmi základními jsou facilitativní, evaluativní a rozvíjející se transformativní. Každý směr je postaven na trochu odlišném přístupu ke klientovi a odlišném způsobu vedení mediačního sezení. Dále se budu zmiňovat o transformativní mediaci, která reaguje na nevhodnou praxi v mediaci a je aktuálním trendem na poli mediace.

Transformativní mediace reaguje na důležité obavy, které vyvstávali spolu s vývojem a směřováním mediační praxe. Mediace se začala stále více podobat těm způsobům řešení konfliktů, které měla nahradit. Mediátoři se stávali direktivnějšími. Chtěli určovat témata, o kterých mohou klienti hovořit a zasahovali do podmínek dohod, které byli uzavírány. Často se stávalo, že byli ignorovány zájmy a potřeby, které si účastníci sami pojmenovali a chtěli se jim věnovat. Druhá obava pramenila z toho, že ne všichni mediátoři měli stejný přístup k mediaci. Odlišné hodnoty vedly k rozdílným očekáváním. A v neposlední řadě, potřeba definovat a zachovat samotný mediační proces. Transformativní mediace reaguje na direktivní přístup mediátorů jasným a přesvědčivým způsobem, a získala si množství mediátorů díky svým principům a metodám. Cílem není za každou cenu dojít k dohodě, ale umožnit, aby ji klienti mohli dosáhnout a směřovat je k ní. (Folger, Brzobohatý, Poláková in Holá 2014, s. 63).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

2 METODOLOGIE

V praktické části jsem se věnovala problematice mediace ve spojitosti se sociální práci s rodinou. Celá práce se opírá o uplatnění mediace při práci s rodinou. V teoretické části jsem se nejprve zabývala mediací na obecné úrovni. Dále pojednávám o konfliktech v rodině a možnostech jejich řešení. Postupně se zaměřuji na rodinnou mediaci a její specifika. Nedílnou součástí je i vztah sociální práce a mediace. Cílem výzkumného šetření je zjistit, jaký význam přisuzují sociální pracovníci procesu mediace při práci s rodinou. Celkově zjistit, povědomí těchto pracovníků o mediaci, zda ji využívají ve své práci a důvody, proč ji využívají. Stanovila jsem tuto hlavní výzkumnou otázku:

Jaký význam přikládají sociální pracovníci mediaci při práci s rodinou.

Z toho vyvozují dílčí otázku:

Jaký význam připisují sociální pracovníci v kontextu své práce zákonu o mediaci.

2.1 Výzkumný přístup

Na základě výzkumné otázky jsem se rozhodla použít kvalitativní metodu výzkumu. Disman (1993, s. 285) uvádí, že kvalitativní přístup je „*nenumerické šetření a interpretace sociální reality*.“ Cílem je pak odhalit význam prostřednictvím sdělovaných informací.

Miovský (2006, s. 18) popisuje kvalitativní přístup jako „*přístup stavějící na principu jedinečnosti a neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky*“.

Pro kvalitativní přístup je vhodnější výzkum problému, který lze odhalit spojitostí zkušeností s určitým jevem. Kvalitativní metody se uplatňují k prozkoumání podstaty jevů, o kterých zatím nejsme dostatečně informováni. Lze je také využít k získání nových názorů a informací, o nich už máme nějaké povědomí. Pomocí kvalitativních metod získám podrobné informace o určitém jevu, což plně koresponduje s mým záměrem, kdy je potřeba se zabývat mediací, respektive jejím významem

při práci s rodinou podrobně, abych zjistila potřebné informace. (Strauss, Corbinová 1999, s. 11).

2.2 Metoda sběru dat

Přednost kvalitativních dat je v tom, že jsou přirozeně uspořádaná popisující každodenní život. Vyznačují se lokální zakotveností a nikdo je nevytrhuje z kontextu. Cílem je popsat příklady podrobněji a detailněji a to za delší časové období. Výběr metody se vybírá na základě požadovaného typu informací a samozřejmě i na tom, od koho informace chceme získávat a za jakých podmínek. (Hendl 2005, s. 161).

Rozhovor je nejčastěji používanou metodou sběru dat využívanou v kvalitativním výzkumu. Používá se pro něj označení hloubkový rozhovor, jež značí nestandardizované dotazování výzkumníka pomocí několika otevřených otázek. Za hlavní typy hloubkového rozhovoru se označuje polostrukturovaný rozhovor a nestrukturovaný rozhovor. Polostrukturovaný rozhovor, který je uplatňován pro zakotvené teorie využívá předem připraveného seznamu témat a otázek. (Švaříček 2007, s. 159).

Pro svoji práci jsem vybrala metodu hloubkového polostrukturovaného rozhovoru, která se mi jevila jako nejvhodnější.

Důraz je kladen také na řízení rozhovoru a výběru otázek. Postupovala jsem dle zásad Švaříček, Šed'ová a kol. (2007, s. 159-168). Příprava spočívá v tom, že by se výzkumník měl vybavit teoretickými znalostmi zkoumaného prostředí. Dále vytvoření schéma základních témat a ke každému tématu několik otázek. Témata pro rozhovor vyvstávala z různých zdrojů, zejména pak z odborné literatury, pozorování či analýzy dokumentů. Při rozhovoru jde o strukturovanou konverzaci, která je řízená pomocí hlavních, navazujících a pátracích otázek. Úvodní otázky jsou velmi zásadní na začátku každého rozhovoru. Výzkumník by měl představit svůj projekt, ujistit účastníka výzkumu o anonymitě, a požádat o souhlas rozhovor nahrávat. Dále následují otázky, jejichž účelem je navození spontánního vyprávění účastníka rozhovoru. Otázky byly přetransformovány z vědeckého jazyka do běžné řeči, aby jim respondent lépe porozuměl a mohl na ně smysluplně odpovídat. Do terénu jsem vstupovala s již vytvořenými hlavními otázkami, které byly konstruovány s ohledem na to, aby neomezovaly či nepředurčovali odpověď respondenta.

Snažila jsem se, aby respondenti hovořili o svých názorech, dojmech, přesvědčeniích spíše, než aby se snažili podat „správné odpovědi“ podle odborných publikací či zákonů. Na závěr rozhovoru jsem použila ukončovací otázky, které jsou nedílnou součástí každého rozhovoru. Ukončení by nemělo probíhat ve spěchu. Je dobré ještě naposledy respondenta vyzvat, zda by chtěl k tématu ještě něco zmínit.

Do polostrukturovaného rozhovoru jsem zařadila otevřené otázky, které účastníka rozhovoru směřují ke strukturovanějším odpovědím. Lépe nám také objasní kontextuální informace a pocity a názory. (Miovský 2006, s. 171). Výzkumník by se měl vyvarovat sugestivní podobě otázek. Na výpovědi účastníka jsou často mířeny navazující otázky. Při kladení hlavních otázek se výzkumník snaží pochopit význam sdělených informací a klade dodatečné otázky, které se zaměřují na konkrétní témata a myšlenky. Navazující otázky činí problémy hlavně začínajícím badatelům, jelikož je náročné klást hlavní otázky, zároveň sledovat význam řečeného a formulovat navazující otázky. (Švaříček, Šed'ová a kol. 2007, s. 170).

Miovský (2006, s. 171 - 172) také zmiňuje naváděcí otázky, které jsou svým pojetím široké a neomezují účastníka v jeho odpovědi. Výsledkem je pak prakticky jakýkoliv styl odpovědi pouze s určeným základním rámcem. A v neposlední řadě doplňující otázky, jež specifikují odpověď, a účastník se tak drží tématu dané otázkou. Tento typ otázek často začíná tázacími zájmeny, jako JAK? PROČ? KDE?

Do polostrukturovaného rozhovoru jsem vytvořila 3 oblasti základních témat a následné otázky:

1. Mediace obecně

Jakou důležitost hraje v sociální práci s rodinou proces mediace? Proč využíváte právě mediaci?

V čem spatřujete její silné stránky?

V čem naopak spatřujete její slabiny a omezení?

Jakým způsobem jste se seznámil/a s metodou mediace?

Je podle Vás dostatek kvalifikovaných mediátorů, které můžete rodičům doporučit?

V čem je podle Vás jako sociálního pracovníka užitečný zákon o mediaci?

2. *Rodinná mediace*

Podle čeho (jakých kritérií) vybíráte rodiče, kterým mediaci doporučíte?

Za jakých okolností se rozhodnete mediaci nedoporučit?

Vybavíte si situaci, kdy jste doporučil/a rodinnou mediaci i v jiném typu rodinných konfliktů než je rozvod a spory o péči o děti?

Pokud jste doposud nedoporučila mediaci v jiném rodinném konfliktu, s jakými situacemi byste si je spojil/a?

Pokud se Vám mediace jeví pro rodiče jako vhodná alternativa, jak dále postupujete?

3. *Sociální práce s rodinou*

Je podle Vás mediace vhodným nástrojem z pohledu zájmu dítěte?

Co si myslíte o účasti dětí na mediaci?

Jaká by podle Vás měla být budoucnost mediace za 10 let?

2.3 Vymezení výzkumného vzorku

Pro výzkumný vzorek jsem použila metodu záměrného (účelového) výběru respondentů. Pro výzkum jsem si vybrala pracovníky odboru sociálních věcí, konkrétně oddělení péče o rodinu a děti. Mým cílem bylo provést rozhovor s 6 - 8 sociálními pracovníky, abych získala co nejvíce dat. Po oslovení všech pracovníků na pozici sociální pracovník se mi však podařilo uskutečnit pouze 5 rozhovorů.

Více informací nebudu uvádět, aby respondenti i instituce zůstaly anonymní a nedošlo k jejich odhalení. Pro pojmenování účastníků budu používat obecně „pracovník“.

2.4 Vstup do terénu

Se čtyřmi pracovníky proběhly rozhovory v jejich přirozeném prostředí, tedy na úřadě. S jedním pracovníkem v restauračním zařízení. Všichni účastníci odpověděli na mou výzvu, a dále jsem si s každým domluvila konkrétní termín. Nevýhodou některých rozhovorů byl časový limit ze strany pracovníka. I tak jsem se snažila

získat při rozhovoru co nejvíce dat. Rozhovory se tak pohybují v rozmezí 20 – 60 minut.

Rozhovory nejčastěji probíhaly v kanceláři pracovníků. I přes to, že se jednalo o uzavřenou místnost, vyskytly se rušivé vlivy, např. když do kanceláře přišel jiný pracovník, nebo když pracovník musel vyřídít telefonát. To vše bylo pochopitelné, jelikož rozhovory probíhaly i v úřední hodiny. Jeden z rozhovorů se uskutečnil v restauračním zařízení o obědové pauze. Později se ukázalo, že toto prostředí nebylo vhodné pro rozhor, jelikož restaurace byla plná lidí a z nahrávky byl slyšet okolní hluk.

I přesto jsem neměla problém se zpracováním dat. Jen v několika případech nešlo rozpoznat slovo či sousloví. Rozhovory jsem nejčastěji nahrávala na diktafon, kdy jsem se vždy nejdříve zeptala, zda s tím pracovník souhlasí. V jednom případě pracovník nahrávání odmítl, takže přepis rozhovoru se skládal z poznámek, které jsem si stačila zaznamenat během rozhovoru.

Každému pracovníkovi jsem pokládala stejnou sadu otázek. Složení otázek jsem nijak neměnila, jen jsem v některých případech otázku zformulovala jinak, ale význam byl vždy ponechán.

2.5 Etická pravidla

Při realizaci a zpracování mé práce neuvádím žádné informace o instituci či respondentech, aby nedošlo k identifikaci. V praktické části uvádím pouze úryvky z rozhovoru, které nejsou blíže identifikovatelné. Pro zachování anonymity respondentů neuvádím ani jména. Používám označení respondent č. 1 až respondent č. 5.

I v terénu jsem se řídila etickými pravidly. Nesdělovala jsem odpovědi pracovníků ostatním kolegům, což by narušilo důvěru k mé osobě a mohlo zasáhnout do vztahů pracovníků dané instituce.

2.6 Analýza dat

Pro analýzu dat jsem si vybrala techniku otevřeného kódování. Otevřené kódování se jako technika vyvinula v rámci analytického aparátu zakotvené teorie. (Strauss, Corbinová 1999). Pod pojmem kódování ve spojitosti se zakotvenou teorií rozumíme operace „pomocí nichž jsou zjištěné údaje analyzovány, konceptualizovány a

opět skládány novými způsoby, což je ústředním procesem tvorby nové teorie“. (Miovský 2006, s. 228).

Při otevřeném kódování je analyzovaný text (v mém případě přepsaný rozhovor) rozdělen na jednotky. Každé takto vzniklé jednotce jsem přidělila kód, tedy nějaké označení. Za jednotku můžeme považovat slovo, sousloví či sekvenci slov. S takto nově pojmenovanými kódy jsem dále pracovala. Paralelně s tím, jak jsem tvořila kódy v jednotlivých rozhovorech, jsem si vytvářela seznam již zjištěných kódů. Jakmile jsem měla zaznamenány všechny kódy a jejich seznam, mohla jsem začít utvářet kategorie. Postupovala jsem tak, že kódy, které vznikly během kódování, jsem seskupovala podle podobností či jiné souvislosti. Pod hlavičkou nově vzniklé kategorie jsem slučovala kódy, které jsem přiřadila ke stejnému jevu. (Hendl 2005, s. 161).

3 INTERPRETACE DAT

Ze získaných kódů mi vzešlo 9 kategorií, kterým se v následující části práce budu věnovat.

3.1 Proč právě mediace?

Všichni pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí se setkávají s mediací, a to minimálně tak, že ji rodině doporučí. Ale proč zrovna volí tuto alternativu?

Pracovníkům se ve většině případů mediace osvědčila v praxi, proto stále přibývá doporučení pro rodiny. Vidí ji jako důležitou alternativu k soudu, kde spatřují celou řadu výhod. Službu vnímají, jako potřebu nastavení pravidel v rodině. *Považuju to za strašně důležitý, protože v řadě těch případů je to jediná šance jak uspořádat jo nějak ty poměry mezi rodiči, jak jim pomoci, aby se dohodli o tom dítěti, a pro to dítě je to někdy fakt jediná šance, jak dosáhnou toho, aby se ta situace zlepšila.* (Respondent 3)

V mediaci jsou rodiče na různé věci upozorněni, vyslechnou si názor a stanovisko druhé strany a získají jiný úhel pohledu na věc. Mediátoři či sociální pracovníci mají roli nestraníků. *Protože vesměs to jsou konflikty mezi těmi rodiči, jakoby a my jsme nestraníci a jsme na straně toho dítěte tak vždycky je tam potřeba upozornit na to jak to vidí ta další osoba, protože mezi těmi rodiči vzniká nějaký ten nesoulad a vzájemné vypořádávání jako by těch osobních vztahů.* (Respondent 4)

Toto vypořádání s sebou přináší množství emocí, se kterými je potřeba pracovat. V tom je mediace velice odborná pomoc, jelikož vyškolení mediátoři mimo jiné pracují i s emocemi.

3.2 Typický případ

V rozhovoru jsem se také dotazovala na indikaci k mediaci. Ze získaných dat mi pak vyšel prototyp, na kterém si můžeme deklarovat, jak obecně může vypadat případ pro mediační sezení.

Většinou jsou v mediaci zúčastněny dvě strany, nejčastěji jde o matku a otce, kteří řeší rozvodový problém a následně spory o péči o dítě. *Jsou dvě strany, kdy každá*

má svůj nějaký názor, ty názory se rozcházejí a je potřeba dojít k nějaké dohodě. (Respondent 2)

Každý z účastníků má samozřejmě odlišný názor, stanovisko, představu. Často si věci sami neumí vyříkat a vznikají problémy v komunikaci. Přitom se potřebují dohodnout na běžných věcech, na běžných záležitostech ohledně fungování v rodině. *Protože rodiče mívají komunikační problémy, řeší úpravy styku, nemůžou se dohodnout na výživným, ale i takové běžné záležitosti jako je předávání oblečení, ohledně školy, všeho možného. (Respondent 5)*

Rodiče se často z nějakého důvodu nedokáží dohodnout, ale zároveň chtěli by, ale nejde jim to. Od toho je mediátor, aby pro ně byl odborníkem, zprostředkovatelem, který jim s řešením pomůže. V mediaci se mohou pokusit dohodnout, zvládnout konflikt a dojít k dohodě. Zároveň mají možnost vyříkat si určité věci, takže dochází i k napravování vztahů.

3.3 Co mohou získat?

Rodiče často nevědí, co si pod pojmem mediace představit, nevědí, co je čeká. Pokud však do mediace vstupují s ochotou se domluvit a najít společné řešení, mohou toho očekávat opravdu mnoho.

Rodiče nejčastěji dělí nějaký konflikt, který prostě není v jejich silách řešit. Jednoduše si s tím nedokáží poradit. Důsledkem je jeho prohlubování a sílení. Pomocí mediace tomu ale rodiče mohou zabránit a tzv. „hnout se z místa“. *V uvozovkách se rozsekne ten problém komunikace mezi těmi rodiči a najdou spolu společnou cestu k řešení svého problému. (Respondent 1)*

Od toho je tam mediátor, aby klientům dal prostor k vyjádření vlastních názorů, stanovisek, požadavků a nasměroval k možnostem řešení. *Kdy rodiče mají mezi sebou problémy v komunikaci, kdy se v uvozovkách zaseknou na nějakém tématu nebo na nějakém problému tak jsou tam proškolení mediační pracovníci, kteří už mají zkušenosti a kteří vědí jak s nimi správně pracovat. (Respondent 1)*

Klienti se v mediaci učí komunikovat jiným způsobem, učí se věci si vyříkat, učí se účinně konflikt řešit, což je prospěšné i do budoucnosti. *Můžou si to tam jako by vyříkat, co je trápí a ti mediátoři jsou jakoby takovým katalyzátorem toho a dokážou*

to přeformulovat a oni to pak uvidí třeba z jiného pohledu, jo, jak jeden rodič tak i ten druhý. (Respondent 5)

Důležité je, že je zachována důvěrnost, vzájemný respekt rodičů i určitá důstojnost. Zákonem o mediaci je garantovaný, že mediátor musí, a je to jeho povinnost zachovávat důvěrnost, takže nikomu nepodává zprávy o tom, co na sezení bylo nebo nebylo řečeno. Navíc mají obrovskou svobodu rozhodování, jak se proces bude ubírat, o čem se bude mluvit, jestli se bude pokračovat, jestli chtějí skončit, na čem se dohodnou, o čem všem se budou chtít dohodnout, je to čistě na vůli klientů. Lidé se učí si ten konflikt řešit sami, zatímco všude jinde je řešení závislé na třetí osobě (soud, arbitráž), v mediaci si na řešení sami klienti participují, sami si ho hledají a sami si ho nakonec vyberou.

Cílem pak může být stabilizace vztahů, uspořádané poměry nebo dokonce i dohoda. Důležitější však je, že není jedna strana vítěz a druhá poražený. Měli by být obě strany spokojené a dosáhnou maximum toho, čeho dosáhnout mohly.

3.4 Finance a čas

Jako nejčastější výhodu oproti jiným způsobům řešení konfliktů pracovníci zmiňovali úspora financí i času. Je ale opravdu bezplatnost služby výhodou?

Co se týká financí, pracovníci využívají služby mediačního centra, které službu mediace poskytuje bezplatně. Považují to za velkou výhodu, že mediaci mohou doporučit komukoliv, bez ohledu na finanční situaci rodiny. *Tady to mediační centrum snad má nějaký grand nějakou dotaci a vlastně je poskytována zdarma takže vlastně můžeme i ty nízkopříjmové rodiny posílat na mediaci v případě sporu, nejenom vlastně ty, o kterých víme, že na to mají. Takže to je velká výhoda, opravdu jako není všude to takhle zařízeno. (Respondent 2)*

Mediační jednání trvá 2 až 3 hodiny. Pokud nedojde k dohodě při prvním setkání, následují další. Maximum mediačních sezení se pohybuje okolo 5-6 schůzek. V průměru jde však o týdny. V tomto směru je skutečně mediace rychlým řešením.

Tyto dvě silné stránky jsou nejpatrnější při srovnáním se soudním procesem. *Tak v podstatě mediace je výhodná pro ty klienty v tom smyslu, že se ubrání nebo že nemusí potom absolvovat zdlouhavý soudní proces, který může trvat klidně rok, dva*

roky, kde jsou třeba znalecké posudky, když se někomu nelíbí, pak jsou revizní znalecké posudky, jsou předvoláni různí svědci a tak dále. Takže ten proces opravdu může být hodně zdlouhavý a je tam i finanční nákladnost tohoto řízení, protože pokud mají právníky, ty musí platit, pokud mají nařízené ty znalecké posudky, tak ty se platí. Většinou je hradí účastníci řízení, takže je to ta výhoda a určitě je výhoda i to časové zkrácení. Pokud ta mediace je úspěšná tak prostě to řízení skončí dřív než v tom procesu soudním. (Respondent 2)

Platit či neplatit

Objevili se však i názory, že by mediace měla být částečně placená. Pracovníci to odůvodňovali tím, že když je klientům tato služba poskytována zdarma, méně pak v procesu participují. Mají menší zodpovědnost a méně se snaží. *Tím, že se to neplatí, tak oni si toho jakoby méně váží. (Respondent 3)*

Není výjimkou, že na smluvené mediační sezení ani nedorazí. Oproti soudu vidí tu nevýhodu, že nedisponuje donucovacími prostředky. Mediace nemá donucovací prostředky, a asi to tak má být, protože mediace staví na principu dobrovolnosti, ale měla by mít určité možnosti vůči klientovi.

Do budoucna snad lidé budou ochotni si ji i platit. Zatím na to nejsou zvyklí, že by si měli platit mediátora. Ono relativně jde o drahou službu a lidé jsou zvyklí platit advokáty, ale ne mediaci, což může být i důvod pro absenci práce s mediací v jiných okresech a krajích. Ne všude jsou organizace, které službu mediace poskytují zdarma. *Ted' záleží na těch finančních podmínkách a tak dále, protože myslím si, že není doba a jakoby úroveň životní a finanční lidí taková, aby si tyhle věci platili. (Respondent 2)*

3.5 Dobrovolná X nařízená mediace

Ve většině publikací se uvádí jako jedna ze silných stránek mediace dobrovolnost. Dobrovolnost v tom smyslu, že klient si může vybrat, zda se mediačního sezení zúčastní či nikoliv. Ale jaký účinek má mediace, když si klient vybrat nemůže?

Mediace je v zásadě dobrovolná. Při práci s rodinou pracovník může rodiče informovat o této možnosti, třeba i doporučit, ale nikoho nesmí nutit. Tím, že tam klient vstupuje dobrovolně, dává tak najevo, že svůj problém má zájem řešit a je ochotný

pro to něco udělat. Často je motivovaný a spolupracuje na tom, aby došlo k dohodě. Problém nastává, když jedna strana by problém řešit chtěla, a druhá nemá zájem. *Když jdou dobrovolně, tak je to, že s tím chtějí i něco dělat, ale pokud jeden rodič chce a druhý nechce tak samozřejmě se snažím nějak motivovat, aby do toho šel, že nemá co ztratit, jo, a buď to prostě půjde, nebo to nepůjde. (Respondent 5)*

Jisté prolomení však nastalo v občansko-právním řádu a v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí, které umožňují klientům mediaci nařídit. V tom případě už není účast klienta dobrovolná, ale vynucená. *Pokud nejsou schopni se domluvit, oni často očekávají, že to někdo vyřeší, a v případě, že se nedomluví, tak to můžeme určit jak my, tak i soud. (Respondent 4)*

To může mít samozřejmě vliv i na výsledek. Když je klient přinucen proti své vůli, často do mediace už vstupuje s negativním přístupem a zůstane zakonzervovaný ve svém postoji. Mediace pak nemusí být úspěšná. *No a často se daří v podstatě je přesvědčit, aby využili, ale ne úplně vždy, takže potom tam je ta možnost nařídit mediaci podle toho našeho zákona o sociálně právní ochraně dětí, ale pak je tam ten problém s tou motivací jo, takže když oni jako by, jsou přinuceni proti své vůli absolvovat dejme tomu tu první nějakou tříhodinovou mediační sezení, tak je otázka, když tam jdou proti své vůli, jak se k tomu staví a přistupují a pak no... (Respondent 2)*

3.6 Klient jako slabý článek

Úspěšná mediace závisí na mnoha aspektech. Jedním z nich je i klient. On rozhoduje, zda mediace bude úspěšná a zda snaha mediátorů nebude zbytečná.

Motivace, to je základní věc, kterou by měl být klient vybaven při vstupu do mediace. Dává tím i najevo, že svoji situaci je ochotný řešit. Často tomu tak není a pak nastává problém. I kdyby se mediátor sebe víc snažil, úspěch nemusí být zaručen. *To už nezáleží na té mediaci, ale to záleží na těch klientech, protože to je tam slabý článek v té mediaci, záleží, jak oni se k tomu postaví. (Respondent 1)*

Klient, který není motivovaný, často nevidí v mediaci způsob řešení své situace. Mediaci už předem odmítá, v některých případech se nedostaví vůbec. Když už přijde, tak nespolečně, popřípadě sezení předčasně ukončí. *Že třeba ukončí ti*

klienti, že to třeba odmítnou předčasně, těžko se mediátorům s nimi pracuje, že ta reflexe není vnímaná, tak jak by z jejich strany měla být správná. (Respondent 4)

Při konfliktech jsou lidé plní emocí. Zvláště, když spor mezi stranami nebyl vyřešen a strany mezi sebou mají nevyjasněné věci. Mohou pociťovat staré křivdy a už z principu se domluvit nechtějí. *Někdy je problém v tom, že klienti nechtějí na tu mediaci jít, vyhýbají se jí a nejsou správně motivováni jo, že prostě nevidí v mediaci způsob jak tu jejich situaci řešit a naopak prostě chtějí jít do toho boje a chtějí se nějak mstít a pokud ti klienti nejsou správně motivováni jako, že chtějí prostřednictvím mediace tu situaci řešit a musí být třeba mediace neřízená, tak nemusí být úspěšná potom. (Respondent 2)*

V tomto případě je mediace na klienty „krátká“ a má vůči nim omezené možnosti. Nedisponuje žádnými donucovacími prostředky jako soud, takže nemůže klientovi uložit sankci za nedostavení se na mediační jednání či nedodržení dohody. Uložit sankci za nedodržení dohody lze jen v případě, že se na tom protistrany domluvily a je to písemně zaznamenané a podepsané v dohodě.

3.7 Nejde o zázrak

I když má mediace spoustu silných stránek, nemusí vždy být úspěšná. Někteří autoři popisují mediaci jako zázračnou metodu, sociální pracovníci to tak ale nevidí.

I když pracovníci často mediaci doporučují a mají s ní dobré zkušenosti, berou ji s rezervou. Přiznávají, že dospět k dohodě a následně se dohodou držet jsou dvě rozdílné věci. Klienti mohou kdykoliv změnit názor či být ovlivňováni další osobou mimo mediaci. I když se na sezení na všem dohodnou a vyjdou si vstříc, za týden může být situace úplně jiná. Často tak mohou činit z důvodu splnění požadavků sociálního pracovníka, který mediaci doporučil. Tímto způsobem se však situace nevyřeší a sociální pracovník i klienti jsou opět na začátku řešení. *Ono otázka je, jak se dokážou domluvit, ono je to často krátkodobé a pak to třeba není účelný, je tam určitá dohoda a oni ji neplní. (Respondent 4)*

Tato kategorie velmi souvisí s předchozí kategorií 3. 6 Klient jako slabý článek. V tomto případě opět závisí jen na klientovi, zda bude respektovat to, na čem se na

mediačním sezení domluvil s protistranou. *Velmi často se stává, že ta mediace jakoby splní ten účel, ale to řešení samozřejmě nemusí být trvalé. Protože ta rodina, situace se vyvíjí, takže jak se to posune, takže tam jde spíš o to, jak k tomu oni přistoupí, jestli mají zájem to řešit, nebo jestli tam půjdou jednou a pak to stejně sklouzne do zajetých kolejí, takže, že by to bylo úplně nějak zázračný, jako nejlepším řešením... (Respondent 4)*

3.8 Zákon

Ve výzkumu jsem se také zajímala o to, zda sociální pracovník pokládá za důležité znát zákon o mediaci č. 202/2012. Popřípadě podle jakého zákona s mediací pracuje.

Většina pracovníků zhruba ví, o čem zákon č. 202/2012 pojednává, ale neznají jej podrobně ani to nepovažují za důležité. Primárně vychází ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb., kdy mohou rodičům uložit povinnost navštívit odbornou poradenskou pomoc (mediátora), pokud nedbali doporučení a nevyužili jejich možností (§12).

Já ho neznám přesně ten zákon. Já mediaci využívám ze zákona o sociálně právní ochraně dětí, kde je možnost nařídit mediaci nebo uložit rodičům povinnost využít návštěvu rodinné zařízení nebo nařídit mediaci. Zákon o mediaci přesně neznám, jo, mám nějaké hrubé povědomí. (Respondent 2)

V množství zákonů, se kterými se pracovníci dostanou do styku, mě ani nepřekvapilo, že se zákonem č. 202/2012 o mediaci nepracují. Pokládám za důležité, že vědí, v jakém jiném zákoně se mohou o mediaci opřít a jakým způsobem s ní nakládat. *Spíš jako si vystačíme s tím zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, že tam ta možnost nařídit mediaci je, že i ten soud ji může nařídit, to je pro nás jako by důležitý vědět a tenhle jako by samotný obsah toho, no já to určitě jako nijak nevyžívám, jako v záplavě těch zákonů to nejsme schopná jako nějak pojmout tady to. (Respondent 5)*

3.9 Všude není taková praxe

V instituci, ve které probíhal výzkum, se každý pracovník setkává s mediací, minimálně tak, že ji rodině doporučí. Je v běžné praxi soudu v daném městě, že účastníky soudního jednání odesílá do mediačního centra. Jsou výjimkou?

Pracovníci si sami uvědomují, že v porovnání s jinými okresy a kraji jsou vzácnou výjimkou. Přesto se s mediací nebojí pracovat. *Mediace se dostala do jejich běžné praxe a využívají ji jako jednu z možností. Mediace se využívá čím dál častěji, aspoň tady u nás na oddělení, pokud sem byla na tom školení, jak jsem říkala na tom výcviku, tak nám ty lektorky říkaly, že ne všude je taková praxe, že by v takové míře se posílali klienti na mediaci, třeba i ze soudu, že nenařizují mediaci jo. Tady soud poměrně často mediaci nařizuje jo, že využívají tady této možnosti. (Respondent 2)*

Pracovníci se domnívají, že zásluhu mají různé organizace, které poskytují své služby. V neposlední řadě pak mediační centrum, jejichž služby pokládají za vysoce přínosné. S mediačním centrem mají velmi dobré zkušenosti a všechny své klienty posílají sem. Pro klienty tak získají odbornou službu, kterou navíc mohou využívat zdarma. *My tady máme celkem luxus v rámci těch služeb, co tady všechno je. Víím, že v jiných městech takový služby nejsou, a pak je to problém, rodiče mají problém někam dojít, ještě když sotva vyjdou s penězi, to víím, že je takový špatný. (Respondent 5)*

3.10 Shrnutí výsledků výzkumného šetření

Pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí se setkávají s mediací, a to minimálně tak, že ji rodině doporučí. Tato metoda se jim osvědčila v praxi, což dokládá i fakt, že přibývá doporučení. Pracovníci zdůrazňují její výhody hlavně ke vztahu k soudu. Jelikož zastupují nezletilé děti, připadá jim mediace jako vhodnější alternativa, jelikož je potřeba co nejrychleji uspořádat poměry v rodině. Shodují se na tom, že v mnoha případech jsou rodiče schopní se se nějakým způsobem dohodnout, jen potřebují pomoci. V mediaci jsou rodiče na různé věci upozorněni, vyslechnou si názor a stanovisko druhé strany a získají jiný úhel pohledu na věc. Což určitě zase může být přínosem pro oba rodiče.

Pracovníci uváděli, že nejčastější problém, který rodina řeší je rozvod/odloučení a následné spory o péči o dítě. Většinou do mediace vstupují dvě strany, nejčastěji jde o matku a otce nezletilých dětí a potřebují se domluvit na otázce péče o společné dítě či děti. Když se sami nezvládnou domluvit na této otázce, znamená to, že každý má odlišný názor, stanovisko či představu. Často si věci sami neumí vyříkat a vznikají problémy v komunikaci. Přitom se potřebují domluvit na základních věcech týkající se běžného chodu rodiny. V mediaci se mohou pokusit dohodnout, zvládnout konflikt a dojít k dohodě. Zároveň mají možnost vyříkat si určité věci, takže dochází i k napravování vztahů.

Pracovníci se shodli, že povědomí o mediaci je zatím ještě nízké. Rodiče často nevědí, co si pod pojmem mediace představit a nevědí, co je čeká. Pokud však do mediace vstupují s ochotou se domluvit a najít společné řešení, mohou toho očekávat opravdu mnoho. Klienti dostávají prostor k vyjádření vlastních názorů, stanovisek a požadavků. Klienti se v mediaci učí komunikovat jiným způsobem, učí se věci si vyříkat, učí se účinně konflikt řešit, což je prospěšné i do budoucnosti. Pracovníci považují za důležité, že je zachována důvěrnost, vzájemný respekt rodičů i určitá důstojnost. Zákonem o mediaci je garantovaný, že mediátor musí, a je to jeho povinnost zachovávat důvěrnost, takže nikomu nepodává zprávy o tom, co na sezení bylo nebo nebylo řečeno. Klienti navíc mají obrovskou svobodu rozhodování, jak se proces bude ubírat, o čem se bude mluvit, jestli se bude pokračovat, jestli chtějí skončit, na čem se dohodnou, o čem všem se budou chtít dohodnout, je to čistě na jejich vůli. Lidé se učí si konflikt řešit sami, zatímco všude jinde je řešení závislé na třetí osobě (soud, arbitráž), v mediaci si na řešení sami klienti participují, sami si ho hledají a sami si ho nakonec vyberou. Cílem pak může být stabilizace vztahů, uspořádané poměry nebo dokonce i dohoda. Důležitější však je, že není jedna strana vítěz a druhá poražený. Měly by být obě strany spokojené a dosáhnou maximum toho, čeho dosáhnout mohly.

Jako nejčastější výhodu oproti jiným způsobům řešení konfliktů pracovníci zmiňovali úsporu financí i času. Co se týká financí, pracovníci využívají služby mediačního centra, které službu mediace poskytuje bezplatně. Považují to za velkou výhodu, že mediaci mohou doporučit komukoliv, bez ohledu na finanční situaci rodiny. Jako další výhodu vidí úsporu času. Mediační jednání trvá 2 až 3 hodiny. Pokud

nedojde k dohodě při prvním setkání, následují další. Maximum mediačních sezení se pohybuje okolo 5-6 schůzek. V průměru jde však o týdny, zatímco soudní proces může trvat i roky. V tomto směru je skutečně mediace rychlým řešením. Objevily se však i názory, že by mediace měla být částečně placená. Pracovníci to odůvodňovali tím, že když je klientům tato služba poskytována zdarma, méně pak v procesu participují. Mají menší zodpovědnost a méně se snaží. Není výjimkou, že na smluvené mediační sezení ani nedorazí.

Jako další ze silných stránek pracovníci uváděli dobrovolnost. Na druhou stranu často zmiňovali, že pokud dojde k situaci, že mediaci musí nařídit, dobrovolnost jde stranou a může to ovlivnit i výsledek. Tím, že klient do mediace vstupuje dobrovolně, dává tak najevo, že svůj problém má zájem řešit a je ochotný pro to něco udělat. Často je motivovaný a spolupracuje na tom, aby došlo k dohodě. Jisté prolomení nastalo v občansko-právním řádu a v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí, které umožňuje klientům mediaci nařídit. V tom případě už není účast klienta dobrovolná, ale vynucená. To může mít samozřejmě vliv i na výsledek. Když je klient přinucen proti své vůli, často do mediace už vstupuje s negativním přístupem a zůstane zakonzervovaný ve svém postoji. Mediace pak nemusí být úspěšná.

S tím souvisí i další kategorie, a to klient jako slabý článek mediace. Pracovníci uváděli, že on má v moci rozhodovat, zda mediace bude úspěšná či nikoliv. Základ vidí v motivaci. Často však motivace klientům chybí a pak nastává problém. Klient, který není motivovaný, často nevidí v mediaci způsob řešení své situace. Mediaci už předem odmítá, v některých případech se nedostaví vůbec. Když už přijde, tak nespolečně pracuje, popřípadě sezení předčasně ukončí. Souvisí to i s tím, že při konfliktech jsou lidé plní emocí. Zvláště, když spor mezi stranami nebyl vyřešen a strany mezi sebou mají nevyjasněné věci. Mohou pociťovat staré křivdy a už z principu se domluvit nechtějí. Naopak chtějí do soudního boje a jejich jediný cíl je vyhrát.

I když má mediace spoustu silných stránek, není vždy úspěšná. Pracovníci často mediaci doporučují a mají s ní dobré zkušenosti, berou ji však s rezervou a nespolehnají se jen na toto řešení. Přiznávají, že dospět k dohodě a následně se dohodou držet jsou dvě rozdílné věci. Když už klient je přístupný k nějaké dohodě dojít, často se pak v praxi stává, že se jí stejně nedrží a musí přejít k soudnímu jednání.

Většina pracovníků se v rozhovoru zmínila o zákoně č. 202/2012 o mediaci. Přiznali však, že jej příliš neznají a ani to nepovažují za důležité. Primárně vychází ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb., kdy mohou rodičům uložit povinnost navštívit odbornou poradenskou pomoc (mediátora), pokud nedbali doporučení a nevyužili jejich možností (§12). V množství zákonů, se kterými se pracovníci dostanou do styku, mě ani nepřekvapilo, že se zákonem č. 202/2012 o mediaci nepracují. Pokládám za důležité, že vědí, v jakém jiném zákoně se mohou o mediaci opřít a jakým způsobem s ní nakládat.

V instituci, ve které probíhal výzkum, se každý pracovník setkává s mediací, minimálně tak, že ji rodině doporučí. Je v jejich běžné praxi, že jak OSPOD tak soud v daném městě odesílají klienty do mediačního centra. Pracovníci si však uvědomují, že v porovnání s jinými okresy a kraji jsou vzácnou výjimkou. Pracovníci se domnívají, že zásluhu mají různé organizace, které poskytují své služby. V neposlední řadě pak mediační centrum, jejichž služby pokládají za vysoce přínosné.

ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se zabývala významem mediace v sociální práci s rodinou z pohledu sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí. V teoretické části jsem se nejprve věnovala mediaci obecně, poté se zaměřila na konflikty v rodině a rodinnou mediaci. Dále jsem se věnovala atributům mediace, jako je indikace k mediaci, její smysl, cíl a fáze. V poslední části se věnuji současné situaci v České republice a aktuálním trendy.

Cílem teoretické části bylo nastínit uplatnitelnost mediace v rodinných konfliktech a popsat vztah mediace a sociální práce. Zjistila jsem, že mediace je úzce spjatá se sociální prací. Někteří autoři dokonce přisuzují sociálnímu pracovníkovi mediační dovednosti. Mediace je podle mého názoru užitečný prostředek pro řešení konfliktních situací v rodině. Disponuje mnoha výhodami, mezi které patří i to, že na řešení situace se přímo podílí zúčastněné strany a na výsledku participují. Účastníci pak cítí větší zodpovědnost dohodu naplňovat. Mediace je v sociální práci velmi dobře využitelná, ne-li dokonce potřebná.

V empirické části jsem si stanovila dva cíle. Hlavním cílem bylo zjistit, jakou důležitost přikládají sociální pracovníci mediaci při práci s rodinou. Dílčím cílem empirické části bakalářské práce bylo zjistit, jaký význam v kontextu své práce přisuzují sociální pracovníci zákonu o mediaci č. 202/2012 Sb. Po zhodnocení výsledků lze říci, že sociální pracovníci vidí mediaci jako důležitou a významnou pomoc při řešení rodinných konfliktů. Současně s tím ale uvádějí, že ne vždy mediace rodině pomůže. Dále jsem zjistila, že sociální pracovníci příliš neznají zákon o mediaci a ani to nepovažují za důležité. Primárně vychází ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. V množství zákonů, se kterými se pracovníci dostanou do styku, mě ani nepřekvapilo, že se zákonem o mediaci nepracují. Pokládám za důležité, že vědí, v jakém jiném zákoně se mohou o mediaci opřít a jakým způsobem s ní nakládat.

Domnívám se, že hlavní i dílčí cíl, který jsem si stanovila na začátku práce, byl dosažen a v práci jsou zodpovězeny hlavní okruhy související s daným tématem.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BAKALÁŘ, Eduard et al. *Rozvodová tematika a moderní psychologie*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2006. 124 s. ISBN 8024610892.
2. BARTLETT, Harriett M. *The Common Base of Social Work Practice*. New York: National Association of Social Workers, 1970. 224 s. ISBN 0-87101-054-2
3. BRZOBOHATÝ, Robin. Kvalifikace mediátora – Hodnocení kvality mediace. In: HOLÁ, Lenka. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2013. 512 s. ISBN 978-80-247-4109-3.
4. CORBIN, Juliet M., STRAUSS, Anselm L. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. ISBN 808583460X
5. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 8070668229
6. FOLGER, J. P., BRZOBOHATÝ, R., POLÁKOVÁ, L. Transformativní mediace ve světě a v české republice. In: HOLÁ, Lenka., MALACKA, Michal. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014. ISBN 978-80-7502-047-5
7. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402.
8. HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6.
9. HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2003. 190 s. Psyché. ISBN 8024704676

10. HOLÁ, Lenka., WESTPHALOVÁ, Lenka., Kováčová, Anna., SPÁČIL, Ondřej. *Rodinná mediace v České republice*. Praha: Leges, 2014. 256 s. ISBN 978-80-7502-015-4.
11. KOVACH, Kimberlee K. *Mediation principles and practice*. 3rd ed. St. Paul, Minn.: Thomson-West, 2004. ISBN 0-314-15022-6.
12. MAHROVÁ, Gabriela., VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 9788024721385.
13. MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7
14. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
15. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482
16. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 8071784737.
17. MATOUŠEK, Oldřich., KOLÁČKOVÁ, Jana., KODYMOVÁ, Pavla. (eds.). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál 2005. ISBN 80-7367-002-X.
18. MATOUŠEK, Oldřich., PAZLAROVÁ, Hana. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2
19. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.

20. PAVLOVÁ, Lenka., VETEŠKA Jaroslav.(eds.). *K aktuálním otázkám vyjednávání, mediace, rozhodčího řízení a tzv. práva spolupráce*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 2010. ISBN: 978-80-86723-92-1
21. PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 3., upr. a dopl. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4485-8
22. PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: neúčinnější lék na konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-5031-6
23. PLAMÍNEK, Jiří. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Vyd. 1. Praha: Argo, 1994. ISBN 80-85794-14-4
24. POTOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se, aneb, Průvodce mediačním procesem*. 1. vyd. Praha: Alfom, 2013. ISBN 978-80-87785-00-3
25. ROBERTS, Marian. *Mediation in family disputes: principles of practice*. 3rd ed. Aldershot; Burlington, Vt.: Ashgate, 2008. ISBN 978-0-7546-4624-2
26. ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1
27. ŠRAJER, Jindřich., MUSIL, Libor. (eds.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Vyd. 1. Brno: Albert. 2008. ISBN 978-80-7326-145-0
28. ŠVARŤÍČEK, Roman., ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0
29. ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Mediace v domácím násilí mezi rodiči*. In: HOLÁ, Lenka., MALACKA, Michal. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014. ISBN 978-80-7502-047-5

Elektronické zdroje

Mediace. ASOCIACE MEDIÁTORŮ ČESKÉ REPUBLIKY. [online]. [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/>

Odborné články

KLIMENTOVÁ, Eva. Sociální pracovník má povinnost udělat vše potřebné pro zlepšení situace klienta. Sociální práce/Sociálna práca. 2007, č. 1, ISSN 1213-6204

KOVÁŘOVÁ, Dana. Rodinná mediace. *Bulletin advokacie*. 2013, č. 6, ISSN 1210-6348

Zákony

Česko. Zákon č. 202 ze dne 2. května 2012 o mediaci a o změně některých zákonů.

Dostupný z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-202>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ADR Alternative Dispute Resolution

AMRC Asociace mediátorů české republiky

OSPOD Orgán sociálně právní ochrany dětí