

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Rodinná mediace jako způsob řešení konfliktů v
rodině**

Diplomová práce

Autor: Bc. Barbora Kožnarová

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Oponent: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Hradec Králové

2020



Zadání diplomové práce

Autor: Barbora Kožnarová
Studium: U18070
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Rodinná mediace jako způsob řešení konfliktů v rodině**

Název diplomové práce AJ: Family mediation as a way to resolve family conflicts

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce se bude zabývat rodinnou mediací jako nástrojem pro řešení konfliktů v rodinách s dítětem. Budou vymezeny konfliktní situace a role mediátora. Praktická část bude provedena pomocí kvalitativní strategie.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9. HOLÁ, Lenka. Mediace v teorii a praxi. Praha: Grada, 2011, 270 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3134-6. KOTRČOVÁ, Světluše a Miroslav BUBENÍK. Oddělení sociálně-právní ochrany dětí jako systemické pracoviště--: mediačně-vyjednávací systemická práce s rodinami se závažnými vztahovými konflikty jako nástroj efektivní spolupráce dětského krizového centra ADRA Hradec Králové s oddělením sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Hradec Králové. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2011, 29 s. Radnice. ISBN 978-80-904690-8-2. PLAMÍNEK, Jiří. Mediace: nejúčinnější lék na konflikty. Praha: Grada, 2013, 168 s. ISBN 978-80-247-5031-6. ŠIŠKOVÁ, Tatjana. Průvodce rodinnou mediací. Praha: Portál, 2016, 251 s. ISBN 978-80-262-1157-0.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta
Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.
Oponent: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce PhDr. Daniely Květenkové, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Bc. Barbora Kožnarová

PODĚKOVÁNÍ

Mé poděkování patří vedoucí této diplomové práce paní PhDr. Daniele Květenské, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, vstřícnost a pomoc, kterou mi poskytovala při zpracování. Vřelé díky patří také mé rodině, která mi byla po celou dobu studia věkou oporou.

ANOTACE

KOŽNAROVÁ, Barbora. *Rodinná mediace jako způsob řešení konfliktů v rodině*. Hradec Králové, 2020. 86 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce.

Diplomová práce s názvem *Rodinná mediace jako způsob řešení konfliktů v rodině* se zabývá rodinnou mediací jako nástrojem pro řešení konfliktů v rodinách s dětmi. Teoretická část se skládá ze tří hlavních kapitol, které postupně nabízí náhled do problematiky rodinných konfliktů a rodinné mediace. První kapitola se zabývá tím, co vlastně samotná mediace je, jaká je role a kvalifikace mediátora, jaké jsou fáze mediace a nástroje, které mohou být v mediaci využívány. Druhá kapitola se zabývá rodinnou mediací, vymezuje pojem „rodina“, zaměřuje se na konflikt v rodině, oblasti rodinné mediace, účastí dětí na rodinné mediaci a etikou v rodinné mediaci. Třetí kapitola se zabývá sociálně právní ochranou dětí v kontextu rodinné mediace. Dále byly v návaznosti na teoretickou část a prostudovanou literaturu vystavěny dvě kapitoly zabývající se empirickým šetřením. Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, jaké jsou možnosti využití rodinné mediace při řešení rodinných konfliktů z pohledu pracovníků OSPOD a mediátorů a jak probíhá spolupráce mezi nimi. V rámci empirického šetření je využita kvalitativní výzkumná strategie a byla použita technika polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: rodinná mediace; OSPOD; rodina; dítě; etika rodinné mediace.

ANNOTATION

KOŽNAROVÁ, Barbora. *Family mediation as a way to resolve family conflicts*. Hradec Králové, 2020. 86 p. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work.

The thesis called Family mediation as a way of solving conflicts in the family deals with family mediation as a tool for solving conflicts in families with children. The theoretical part consists of three main chapters, which gradually offer insight into the issue of family conflicts and family mediation. The first chapter deals with what mediation itself is, what is the role and qualification of a mediator, what are the phases of mediation and the tools that can be used in mediation. The second chapter deals with family mediation, defines the term "family", focuses on family conflict, family mediation, children's participation in family mediation and ethics in family mediation. The third chapter deals with social and legal protection of children in the context of family mediation. In addition, two chapters dealing with empirical research were built following the theoretical part and the studied literature. The main aim of the research is to find out what are the possibilities of using family mediation in solving family conflicts from the perspective of Department of Social and Legal Protection of Children workers and mediators and how the cooperation between them takes place. The empirical survey uses a qualitative research strategy and the technique of semi-structured interview.

Keywords: family mediation; Department of Social and Legal Protection of Children; family; child; ethics of family mediation.

Obsah

ÚVOD.....	10
1 MEDIACE.....	12
1.1 Principy mediace	14
1.2 Role a kvalifikace mediátora.....	18
1.3 Fáze mediace	21
1.4 Nástroje využívané v mediaci	23
2 RODINNÁ MEDIACE.....	28
2.1 Rodina.....	29
2.2 Konflikt v rodině	30
2.3 Oblasti rodinné mediace	32
2.4 Účast dětí na rodinné mediaci	38
2.5 Etika v rodinné mediaci	43
3 SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ V KONTEXTU RODINNÉ MEDIACE.....	46
4 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	49
4.1 Výzkumná strategie a cíle výzkumu.....	49
4.2 Transformační tabulka	52
4.3 Metoda výzkumu a technika sběru dat	54
4.4 Výzkumný soubor a organizace a rizika výzkumného šetření.....	55
5 Analýza rozhovorů a interpretace výsledků výzkumného šetření.....	59
5.1 Příležitosti a rizika rodinné mediace (DC1).....	60
5.2 Kritéria úspěšné rodinné mediace a zpětná vazby (DC2).....	68
5.3 Spolupráce OSPOD a mediátorů.....	70
5.4 Vyhodnocení výsledků výzkumného šetření	74
5.5 Diskuze	75
ZÁVĚR.....	78
Seznam tabulek	81

Zdroje.....	82
Seznam příloh	86

Seznam použitých zkratk

OSPOD – Odbor sociálně právní ochrany dětí

AMČR – Asociace mediátorů České republiky

ÚVOD

Pro svou diplomovou práci jsem vybrala téma *Rodinná mediace jako způsob řešení konfliktů v rodině*. Důvodem této volby je fakt, že jsem sama absolventkou výcviku mediace pod Asociací mediátorů České republiky a po ukončení svého studia bych se chtěla mediací věnovat. Velký zájem ve mně vzbudila mediace již při mém bakalářském studiu, a proto jsem během magisterského studia vyhledala Asociaci mediátorů České republiky a absolvovala jsem mediační výcvik, který můj zájem ještě prohloubil. S ohledem na mé studium oboru Sociální práce jsem se v této diplomové práci nechtěla zabývat pouze mediátory samotnými, ale také pracovníky Odboru sociálně právní ochrany dětí, kteří se s rodinnými konflikty setkávají dnes a denně, stejně jako mediátoři. Právě proto se informanty pro výzkumné šetření stali právě mediátoři a pracovníci OSPOD. Domnívám se, že o problematice rodinných konfliktů a jejich řešení pomocí rodinné mediace je stále nízké povědomí a tato problematika nebyla doposud důkladně zmapována.

Práce je přehledně členěna do pěti kapitol. První tři kapitoly patří teoretické části diplomové práce. První kapitola se zabývá mediací obecně. Nalezneme zde principy mediace, vymezení role a kvalifikace mediátora, fáze mediace či nástroje, které jsou v mediaci využívány. Následující kapitola se již konkrétně věnuje rodinné mediaci. Je zde vymezen pojem „rodina“, konflikty v rodině, oblasti, jimiž se rodinná mediace zabývá, účast dětí na rodinné mediaci a etika v rodinné mediaci. Poslední kapitolou teoretické části je Sociálně právní ochrana dětí v kontextu rodinné mediace. Tato témata byla zvolena s ohledem na hlavní cíl práce.

Po teoretické části diplomové práce navazuje část empirická. V této části nalezneme vlastní výzkumné šetření. Hlavním cílem této diplomové práce je zjistit, jaké jsou možnosti využití rodinné mediace při řešení rodinných konfliktů z pohledu pracovníků OSPOD a mediátorů a jak probíhá spolupráce mezi nimi. Tento cíl je zkoumán pomocí tří dílčích cílů, které mají za úkol zjistit, jak je možné využít rodinné mediace v rámci řešení rodinných konfliktů, a to jak z pohledu pracovníků OSPOD, tak mediátorů. Zároveň se dílčí cíle zabývají spoluprací mezi těmito institucemi. Výzkumné šetření bylo realizováno

pomocí kvalitativní výzkumné strategie. Konkrétně byly realizovány polostrukturované rozhovory.

Tato diplomová práce může být vhodnou zpětnou vazbou jak pro pracovníky OSPOD, tak mediátory a může sloužit ke zlepšení spolupráce mezi nimi. Zároveň práce může být přínosná pro studenty a širokou veřejnost, jelikož může posloužit k prohloubení povědomí o mediaci. O mediaci totiž stále panuje mnoho stereotypů a předsudků.

1 MEDIACE

Následující kapitola se zabývá mediací obecně. Zaměřena je pak zejména na historii, východiska mediace či základní principy. Tato kapitola je zaměřena především na komplexní pochopení tématu mediace, na její pojetí a definice, aby v dalších kapitolách mohla být podrobně popsána problematika mediace rodinné. Nejprve je důležité říct, co to vlastně mediace je, i když se definice různí.

„Mediace je zásah do konfliktu třetí, neutrální stranou, která pomáhá konfliktním stranám ve vedení nebo řešení jejich sporu.“ (Duffy, Grosch, Olczak in Holá, 2003, s. 50) Mediace je metodou řešení konfliktů známou již celá staletí. Jisté prvky mediace, kdy je u konfliktu přítomna třetí, nezávislá osoba můžeme spatřovat již ve starověku. Tehdy bylo této metody využíváno především v komunitách a příbuzenských vztazích. Ve starověkém Řecku se občanské spory řešily za pomoci rozhodčího, nikoliv soudce. Právě rozhodčí řízení má mnoho společné s mediací. Jako každá metoda, i mediace má svůj vývoj a dalo by se říci, že rozhodčí řízení zde bylo již dříve a vyvinulo se právě do metody mediace. Mediace, tak jak ji známe dnes, se začala vyskytovat zhruba před čtyřiceti lety. Je to tedy vcelku nová metoda. Mediace do České republiky přišla z USA a Kanady. Nějakou dobu trvalo, než si mediace našla své příznivce, proto se dlouho otálelo i se státy zakládány mediálními centry. Postupem času se mediace dostala na univerzity, základní i střední školy či dokonce školy mateřské. (Holá, 2003) Jak z výše uvedeného vyplývá, mediace je metodou především v České republice poměrně mladou, ale stále se rozšiřující. Při zavádění této metody v našich podmínkách, se tvůrcům snad ani nesnilo, že by mediace měla hojně zastoupení i ve školských zařízeních, či že se zavede přímá spolupráce mezi OSPOD a soudy.

Holá (2011) pak také uvádí, že idea mediace se zrodila ve starověké Číně. V té době zde bylo známé učení Konfucia, které se zabývá harmonií soužití. Toto učení se snaží o udržení vztahů za součinnosti obou stran. Nové pojetí mediace pak je vystaveno na třech pilířích a to komunikace, vyjednávání a strukturování procesu.

Mediace pak vychází z několika teoretických zdrojů. Jedním z nich je zdroj filozofický. Filozofie je klíčovou disciplínou, ze které se pak osamostatnila psychologie. Pro mediaci je důležitá především sociální psychologie, která zahrnuje komunikační metody, na nichž samotná mediace stojí. Dříve se tedy otázkami psychologie zabírali především filozofové. Učení sofistů se také zabíralo problematikou komunikace. Jejich předním představitelem byl pak Sokrates. Sofisté se jako první rozhodli postavit do centra zkoumání člověka. Vnímají člověka jako individuum a zabývají se jeho vztahem ke společnosti. Sofisté se zabývali metodami, kterými lze druhé přesvědčit. Sokrates klade důraz na mezilidské styky, především pak na ty bezprostřední. Sokrates své rozhovory vedl individuálně. Filozof H. G. Gadamer je zakladatelem a hlavním představitelem hermeneutiky. Hermeneutika se zabývá porozuměním nejen sobě, ale i okolí. Využívá se pak metody filozofického tázání a jde o to, aby si obě strany rozhovoru porozuměly. K. O. Appel a J. Habermas chápou hermeneutiku jsou dorozumění. Lidé se potřebují v komunikaci dorozumět. Důležité je, naučit se reflektovat zájmy druhých lidí. Podstatné je zmínit také konstruktivismus, který řeší otázku skutečnosti. Především je významné naučit se vnímat a rozdělovat skutečnost a vlastní konstrukci. Každý jsme jiný, takže i odlišně vnímáme. Každé vnímání je tedy individuální a nelze říci, či vnímání je správné. Každý člověk má vlastní zdroje, což se dá pokládat za základ mediace. Dalším teoretickým zdrojem mediace je pak psychologie, která, jak již bylo řečeno, s filozofií úzce souvisí. Je třeba vyzdvihnout především systematický přístup, který se jeví jako krok vpřed v rámci pomáhajících profesí. Systémový přístup řeší vzájemné propojení jevů z různých oblastí, které se říká cirkulární kauzalita. V rámci cirkulární kauzality jsou různé příčiny a s nimi i přicházející následky. Ze systémového přístupu se později zrodil přístup systemický. Ten říká, že vnější svět vytváříme my sami a člověk je bytostí autonomní. Princip komunikace je v systemickém přístupu klíčový a přispívá ke zmírnění klientových potíží. (Holá, 2003)

V České republice se metoda mediace objevuje v devadesátých letech minulého století. Tehdy působili velmi schopní lidé ve Federálním výboru životního prostředí, kde se řešily environmentální konflikty. Řešily se zde například konflikty zabývající se lanovkou na Sněžku či přehrada na Křivoklátsku. Právě

na začátku devadesátých let zažila mediace v Česku i na Slovensku prudký vzestup a přišla tzv. první generace mediátorů. V Bratislavě mediaci proslavil Dušan Ondrušek a o něco později také Vlado Labáth. V Praze rozvíjela mediaci Tatjana Šišková či Jiří Plamínek a postupně se přidávala další, dnes již velmi známá jména. Mediaci postupně začínají uznávat i odborníci z příbuzných profesí. Do oblasti mediace přichází stále více právníků. Záhy vznikla Asociace mediátorů ČR, Centrum dohody, Sdružení pro probaci a mediaci v justici, Evropský institut pro smír, mediaci a rozhodčí řízení či také Společnost pro rodinnou mediaci. Stát založil Probační a mediační službu České republiky a celkově došlo k velkému rozvoji mediace na území České republiky. (Plamínek, 2013)

Tímto byl nastíněn historický vzhled do problematiky mediace. Pro komplexní pochopení mediace je důležité znát nejen současné, ale i historické aspekty. Nyní přejdeme k základním principům mediace, kterých se musí držet každý mediátor, ať již řeší spory rodinné, sousedské, obchodní nebo občanské.

1.1 Principy mediace

Principy mediace jsou vlastně takovým návodem, jak v mediaci postupovat. I když je jednání každého mediátora individuální, principy jsou pro všechny z nich stejné a musí se jich držet.

Dle Scheparda (2001) je pomocí mediace podpořeno sebeurčení klientů. Pokud klient vstoupí do mediace dobrovolně, budou sníženy nejen jeho finanční, ale i emoční náklady. To může účastníkům mediace umožnit, aby byli lepšími rodiči, zaměstnanci či pouze občany

Princip dobrovolnosti

Každý, kdo se rozhodne, zapojit se do procesu mediace, tak musí učinit dobrovolně. K mediaci nemůžeme účastníky nutit. Pokud by jeden z účastníků mediace vstoupil do procesu nedobrovolně, je mediace ohrožena a přichází o důležité výhody. Ohrožena je vyrovnanost stran, ale i samotné řešení. (Plamínek, 2013)

Princip podpory

Mediátor oběma stranám konfliktu pomáhá v jejich zájmu, podporuje vzájemnou výměnu myšlenek a hledání řešení, které bude výhodné pro obě strany. Mediátor využívá svých zkušeností a znalostí tak, aby to bylo ku prospěchu obou stran. Nebýt tohoto principu, mohla by být ohrožena dohoda stran. (Plamínek, 2013)

Princip důvěry

Je důležité, aby strany důvěřovaly mediátorovi, ale také aby strany začaly důvěřovat jedna druhé, zejména v tom, že druhá strana je ochotna hledat společná řešení. Neméně podstatnou součástí důvěry je důvěra v samotný proces mediace. Tedy, že se na veřejnost nedostanou informace, které si strany nepřejí. Například pouze výsledek – mediační dohoda. (Plamínek, 2013)

Za předpokladu důvěry je komunikace mezi stranami, i mezi stranami a mediátorem snadnější. O důvěrnosti si strany mohou hned na začátku mediačního procesu uzavřít dohodu, většinou ústní, ale je možné ji i sepsat. Dalším pojmem je důvěra, která vystihuje vztah. Jedině s důvěrou lze vést kvalitní mediační proces a najít úspěšné řešení. (Holá, 2003)

Princip tolerance

Úkolem mediátora je směřovat celý mediační proces tak, aby došlo k pochopení rozdílných názorů obou stran. Celému procesu mediace a samotnému řešení konfliktů velmi napomáhá, pokud strany pochopí, co ten druhý prožívá. Strany spolu nemusí souhlasit, stačí pokud jsou ochotni akceptovat názor druhého. Pokud se strany vzájemně tolerují, je možné dojít ke kvalitní dohodě. (Plamínek, 2013)

Princip nehodnocení

Hned v úvodu je třeba říct, že mediátor nehledá a neposuzuje ničí vinu, i když přesně toto občas strany očekávají či dokonce vyžadují. Je to velmi obtížná disciplína, jelikož jako hodnocení je bráno i odsouhlasení nějakého výroku. (Plamínek, 2013)

Princip rozhodování

Mediátor rozhoduje o samotném procesu mediace, ale k řešení musí dojít strany. Strany se musí svobodně rozhodnout jak a jestli vůbec bude spor vyřešen. (Plamínek, 2013)

Strany nejprve navrhnou několik možností řešení, společně pak vybírají tu, která bude vhodná pro oba. Proto mají strany také možnost poradit se i s jinými odborníky ještě předtím, než učiní rozhodnutí a podepíše dohodu. (Holá, 2003)

Princip odpovědnosti

Obě strany odpovídají za své rozhodnutí. Zároveň by strany měli nést odpovědnost za to, zda bude dohoda naplněna. (Plamínek, 2013)

Princip nestrannosti

Mediátor nesmí být na straně ani jednoho z účastníků mediace. Nesmí ani v jedné ze stran vyvolat pochybnost, že tomu tak je. Tím by se mohla narušit důvěra k mediátorovi a mohlo by to vést k neúspěšné mediaci. Tento princip jde tedy ruku v ruce s principem důvěry. Zde by měl mediátor zvážit rozumovou schopnost účastníků mediace, jeho emočnímu naladění i hodnoty, které jsou pro jednotlivé strany důležité. V tomto procesu musíme uvážit slova, ale i třeba tón, jakým s klienty mluvíme. (Plamínek, 2013)

Za předpokladu, že mediátor nedokáže být nestranný, měl by mediaci ukončit. Taková situace může vzniknout například při střetu zájmů. Pak může dojít k zaujetí k jedné ze stran. Mediátor se musí vyvarovat podsouvání vlastních názorů stranám. Ale je samozřejmě normální, že se mediátorovi takové myšlenky vynořují, on se však musí naučit mít situaci pod kontrolou. Každý mediátor se však setká s tím, že mu některý z klientů bude sympatičtější, že zastává s některým z klientů stejný nebo podobný názor či sdílí společné hodnoty, i když se bude snažit, aby tomu tak nebylo. To je prostá, lidská přirozenost. Mediátor zajímají obě strany. Zajímá se o dobro obou stran. Být nestranným je těžké především v situacích, kdy strany navrhnou řešení, se kterým má mediátor morální problém a pokud se některá ze stran chová nevhodně

či naopak pokud se mediátorovi řešení a postoje jedné ze stran líbí a souhlasí s ním. (Holá, 2003)

Princip změny

Od klientů se očekává, že budou schopni ke změnám přistoupit, aby se konflikt vůbec mohl řešit. Nejdůležitější je, aby strany změnilly své vnímání konfliktu. Pokud k takové změně dojde, je to první krok k dosažení kvalitní dohody. Dochází i ke změnám bolestným, tedy k přeskládání žebříčků hodnot nebo ustoupení od některých požadavků. Jedině tak přestanou strany soupeřit, ale začnou spolupracovat. Poté je jejich naladění konstruktivní a strany mohou spolupracovat při hledání společné dohody. (Plamínek, 2013)

Princip budoucnosti

Mediace by se neměla zabývat minulostí. Minulost nám slouží pouze k tomu, abychom se podívali, co špatného se nám přihodilo a čemu se chceme v budoucnosti vyvarovat. Je třeba vést klienty k tomu, aby nahlíželi především na budoucnost. Například terapeutická mediace se minulostí zabývá podrobněji, což nebývá tak typické, ale kognitivní mediace se věnuje minulosti pouze okrajově. (Plamínek, 2013)

Pokud se strany stále vrací k minulosti, může dojít k velkému napětí a strany se mohou začít hádat. Pak se těžko dosahuje očekávané změny. (Holá, 2003)

Princip tvorby

Pokud budou strany mediace dostatečně informované, může dojít k úspěšné tvorbě řešení. Jestliže strany odhlédnou od svých osobních postojů a začnou brát spor věcně, může dojít k tvůrčímu řešení sporu. Tuto tvůrčí aktivitu by měl mediátor jednoznačně podpořit. (Plamínek 2013)

Princip vzoru

Mediátor poskytuje stranám správný vzor chování. Strany pak začnou toto chování opisovat. Mediátor tedy jedná se stranami s respektem, pak i strany se můžou respektovat vzájemně. Tím se může dosáhnout toho, že se strany budou chovat k sobě s respektem i mimo mediaci. (Plamínek, 2013)

Na těchto principech tedy samotná mediace stojí. Jejich dodržování se může zdát těžké, nicméně jsou nutné. Při porušování principů mediace nemůže být mediace vedena správně a efektivně.

1.2 Role a kvalifikace mediátora

V následující podkapitole bude vymezena role mediátora. Bude vymezeno, co je v kompetencích mediátora a co již nikoliv. Je proto nutné říci, jaká jsou práva a povinnosti mediátora. Je důležité také vytyčit to, jakou kvalifikaci má mediátor mít a jaké vzdělání je pro mediátory v České republice dostupné.

Na úvod je nutné zdůraznit, že mediátor pomáhá druhým, nikoliv sobě. Má tu tedy být pro druhé, pro své klienty, neměl by se povyšovat a snažit se ukázat skvělý výkon. Dále se v mediaci často můžeme setkat s tím, že klienti přicházejí zejména proto, že neumí společně komunikovat. Mediátor se tedy věnuje této narušené komunikaci a dá jim možnost k nalezení nové, společné cesty k obnově komunikace. Mediátor dává možnost pochopit se a vyslechnout se. Pokud tedy mediátor slyší na obou stranách konfliktu podobně či stejně znějící slova, věty či fráze, pokusí se je na tomto základě spojit. I proto se využívá na začátku mediace neoslovování se mezi stranami přímo. Strany nejprve mluví k mediátorovi, až v další fázi mluví k sobě vzájemně. Mediátor je také ten, kdo samotný proces mediace určuje. Jak již bylo výše zmíněno, mediátor je v tomto procesu zcela nestranný, mediátor tedy není ten, kdo o samotném řešení konfliktu rozhoduje. Toto samozřejmě mohou komplikovat rozdílné povahy a názory klientů. Mediátor by proto měl svoji pozornost a péči mezi strany konfliktu správně rozložit a nenechat se žádnou stranou, jakkoliv zmanipulovat. Zároveň je ale nutné zdůraznit, že mediátor v procesu postupuje vždy tempem toho slabšího ze stran. V procesu mediace je občas složité se orientovat. Proto by mediátor měl využívat metod parafrázování a shrnování, aby se především on sám v tomto procesu neztratil. Povinností mediátora také je to, že by měl umět kauzu správně analyzovat. Mediátor by měl tedy odhadnout, co se v tomto procesu děje a co se ve stranách konfliktu odehrává. Role mediátora také spočívá v tom, že ovlivňuje vzájemné vztahy mezi stranami. Pokud zůstane konflikt nedořešen nebo není-li vyřešen stabilně, je vysoká pravděpodobnost, že konflikt mezi stranami vznikne znovu. (Plamínek, 2013)

Holá (2011) udává, že profese mediátora je od osmdesátých let stále rozmanitější. Mediace je metodou multidisciplinární, proto uplatnění v mediačním procesu nachází lidé s různým vzděláním. Nejčastěji to jsou sociologové, právníci, psychologové, pedagogové či sociální pracovníci. Vzdělání mediátorů pak zahrnuje základní graduální vzdělání, dále základní vzdělání v mediaci a další vzdělání v oblasti mediace, čímž mediátor rozšiřuje své kompetence. Původně k mediátorům posílali strany konfliktu především soudci. Dělo se tomu tak především v případech, kdy bylo potřeba dořešit vztah pachatele a oběti. Tito mediátoři působili především v neziskových organizacích. Postupem času však mediátoři působili i mimo neziskové organizace a přidávali se k této profesi lidé z různých, výše zmíněných profesí. V té chvíli se začalo jevit jako důležité stanovit kvalifikační požadavky pro vykonávání této profese. Stanovení kvalifikačních požadavků se zavádělo především proto, aby proces mediace budil nejen v klientech větší pocit důvěry.

Dle zákona o mediaci je ministerstvo spravedlnosti odpovědné za dohled nad výkonem povinností mediátora za předpokladu, že není advokátem. Mediátor, který je způsobilý k právním úkonům, je bezúhonný, má vzdělání v magisterském či navazujícím magisterském studiu v ČR nebo vystudovaný studijní program na stejné úrovni v zahraničí, a ČR takové studium uznává, složil zkoušku mediátora nebo je možnost uznání jiné kvalifikace a nebyl za posledních pět let vyškrtnut ze seznamu, může požádat o zapsání do seznamu mediátorů, který vede Ministerstvo spravedlnosti. Mediátor může v ČR vykonávat tuto profesi také například jen po určitou dobu či občasně. Takový mediátor může být také zapsán v seznamu mediátorů jakožto hostující mediátor. (Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů, *Zákony pro lidi.cz*, online)

Již výše zmíněné mediátorské zkoušky se vykonávají na Ministerstvu spravedlnosti ČR. Výjimku tvoří pouze advokáti, kteří skládají zkoušku u České advokátní komory. Zkoušku lze vykonat z mediace obecné a poté také z mediace rodinné. Zkouška mediátora se skládá z písemné a ústní části, zkouška z rodinné mediace je již pouze ústní. Při zkoušce je třeba projevit dostatečné znalosti v oblasti mediace a ostatních způsobů pro řešení mimosoudních sporů a jejich právní úpravy, dále přímo ze samotných

mediačních technik, je nutné znát Listinu základních práv a svobod a mít znalosti z práva obchodního, občanského, rodinného, pracovního, z práva na ochranu spotřebitele, občanského práva procesního a mít přehled v základech sociologie a psychologie. K výkonu zkoušky musí být podána žádost. Písemná zkouška se koná formou testu a je oproti zkoušce ústní neveřejná. Pro splnění podmínek písemného testu je třeba mít alespoň 75 % správných odpovědí. K ústní zkoušce postupuje pouze ten, kdo úspěšně vykonal zkoušku písemnou. Ústní zkouška probíhá formou uskutečnění modelové kauzy mediačního jednání. Pro zkoušku z rodinné mediace zkušební komise prověřuje znalosti o řešení konfliktů spojených s rodinnými vztahy. Je třeba mít znalosti jak z práva rodinného, tak majetkového. Je zapotřebí projevit své znalosti z oblasti práva a psychologie dítěte, komunikace, mezigeneračních vztahů a domácího násilí. I zde probíhá modelová kauza mediačního jednání. (Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora, [Zákony pro lidi.cz](#), online). Zároveň Plamínek (2013) upozorňuje, že tyto zkoušky se v České republice organizují teprve od roku 2013. Zkušební komise, která hodnotí tyto zkoušky byla stanovena jako tříčlenná. Komisař je dle zákona o mediaci stanoven a odvoláván ministrem spravedlnosti, zároveň je stanoven předseda zkušební komise, kterého jmenuje též ministr spravedlnost. Předseda zkušební komise má za úkol kontrolovat úroveň odbornosti celé zkoušky a má zároveň za úkol řídit výkon ústní zkoušky.

Asociace mediátorů České republiky je institucí, která nabízí mediační výcviky a další vzdělání v oblasti mediace. Výcviky pod touto asociací probíhají již od roku 2011. AMČR nabízí výcviky v délce 100 hodin, na něž navazuje další rozšiřující výcvik v délce dalších 100 hodin. Profesi mediátora je poté možné vykonávat na základě živnostenského oprávnění nebo jako zapsaný mediátor, viz výše. Výhodou vykonávání profese zapsaného mediátora je, že je mediátorovi zajišťován stálý přístup ke klientele, jelikož zapsanému mediátorovi jsou posílány kauzy od soudu. (Chci se stát mediátorem, AMČR, 2020, online)

V první části této podkapitoly je tedy zmíněno, jaký by měl mediátor být a co je jeho úlohou. Role mediátora je jasně vymezena, přesto je každý mediátor jiný vzhledem ke svému osobnostnímu nastavení. Mediátor má možnost se zapsat u Ministerstva spravedlnosti ČR, kde před zapsáním musí složit zkoušku.

Asociace mediátorů nabízí výcvik v mediaci a spoustu dalšího vzdělávání v oblasti mediace. Mediátor se zapsat může, ale také nemusí. Pokud se запиše, má zajištěnou klientelu, kterou k němu posílá soud.

Často se můžeme setkat s názorem, jaká profese by měla mediaci vykonávat. Do největšího sporu se nejčastěji dostává profese právníků. Kelly (2000) udává, že právníci mají pouze omezené znalosti mediačních procesů, přesto se jich mediaci věnuje mnoho.

1.3 Fáze mediace

Nyní budou popsány fáze mediace, které se vyskytují ve všech druzích kauz, se kterými se může mediátor setkat. Tato podkapitola provádí mediačním procesem od samotného úvodu, až po závěrečné slovo. Jednotlivé fáze na sebe navazují, takže je možné pochopit smysl mediačního procesu a důležitost každé fáze.

Do mediace musí obě strany vstoupit dobrovolně, a i sám mediátor musí s mediací souhlasit. První fází je fáze přípravná. Mezi odborníky nepanuje shoda v tom, zda to fáze je či není. Bývá tedy označována za fázi nultou. Do této fáze patří tedy samotné kontaktování mediátora od jedné ze stran konfliktu, dohodnutí data prvního setkání a předání informací o celém procesu. Někteří odborníci zastávají názor, že o fázích mediace se dá hovořit až od prvního mediačního sezení. Když přijdou strany konfliktu na první mediaci, mediátor zahajuje tento proces úvodním slovem. Mediátor představí sebe i strany konfliktu, vysvětlí svoji úlohu v procesu mediace, i jak bude tento proces probíhat. Hned na úvod mediátor klade důraz na dobrovolnost v setrvání mediačního procesu a upozorní na možnost, že strany mají právo sezení kdykoliv ukončit a odejít. Zároveň si mediátor se stranami konfliktu stanoví pravidla, která budou během celého procesu dodržovat, jako je oslovování, chování, podmínky odděleného jednání apod. (Holá, 2011)

Po úvodním slovu přichází prostor pro sběr informací. Jednotlivé strany konfliktu mluví k mediátorovi, i když za přítomnosti druhé strany. To pomáhá zmírnit napětí před tím, než strany budou připraveny mluvit k sobě navzájem. Mediátor se snaží od stran získat co nejvíce informací, aby mohl pochopit o co v té konkrétní kauze jde. Strana, se kterou prozatím nemluvíme má

k dispozici papír a tužku a má možnost zapisovat si myšlenky, které ji napadají během doby, kdy mluví strana druhá. Mediátor se vždy snaží shrnout rozsáhlejší odpovědi obou stran a snaží se je pravidelně střídat, aby žádná ze stran nenabyla dojmu, že se jí mediátor věnuje méně. Občas strana, která není zrovna vyzvána k hovoru, nemůže vydržet potichu a v poklidu. Je třeba, aby mediátor projevil, že to bere na vědomí a požádal ji o strpení. Je důležité stranu ujistit, že i ona bude mít dostatek prostoru, aby se ke všemu vyjádřila. (Plamínek, 2013)

V další fázi probíhá porozumění společným zájmům. V této fázi už nemluví strany pouze k mediátorovi, ale i sobě navzájem. Do této fáze je možné vstoupit až ve chvíli, kdy strany opustí soupeřivé pozice a jsou ochotny si vzájemně naslouchat. V této fázi se konečně odhalují zájmy a hodnoty stran. Ve chvíli, kdy dojde k onomu pochopení a opuštění negativních postojů a emocí, otevírají se dveře kreativitě v oblasti řešení. V této fázi se mediátor snaží spojit strany konfliktu pomocí společného zájmu (např. při rozvodu manželů je společným zájmem jejich dítě). (Holá, 2011)

V další fázi se Plamínek (2013) zaměřuje na hledání možností řešení. V této fázi se hojně využívá brainstormingu. Důležité je najít několik možností řešení. Obvykle se na flipchart zapisují všechny možnosti, které strany sporu napadnou. Tyto návrhy nemusí být těmi, které budou brány jako konečné řešení. Je důležité toto stranám sporu připomínat, jelikož během brainstormingu často přichází s námitkami proti konkrétním řešením. Výsledkem je pak mnoho možných řešení.

Ve chvíli, kdy máme mnoho různých řešení dle Holé (2011) strany konfliktu vybírají ta, která jsou pro ně společně nejvhodnější. Poté mediátor spolu se stranami vytváří dohodu, která obsahuje tato nejvhodnější řešení, které si strany samy vybraly. Dohoda může být písemná i ústní, pro jakou se strany rozhodnou je pouze na nich. Tato dohoda by měla být pro obě strany uskutečnitelná. a právě od toho je zde mediátor, aby tuto podmínku ohlídal a zhodnotil, zda tomu tak je. Zároveň by dohoda měla být vyvážená pro obě strany, časově vyhraněná, podrobná a měřitelná. Pokud je forma dohody písemná, stvrzují ji strany i mediátor svým podpisem. Poté je úlohou mediátora celý mediační proces shrnout a zaměřit se na to, čeho strany v procesu dosáhly.

Je důležité klienty ocenit za jejich spolupráci. Dohoda, které bylo dosaženo, musí být přijatelná pro obě strany. V současné době máme čtyři způsoby ukončení mediace. Prvním způsobem je ten, že bylo dosaženo dohody. Tato dohoda kompletně řeší konflikt, souhlasí s ní obě strany a jsou pojištěny situace, které by mohly uskutečnění dohody pokazit. Druhým způsobem je dohoda o odkladu či přerušení, která udává, že jednání bude pokračovat později. Existuje i tzv. dohoda o „nedohodě“. Výsledkem mediačního procesu je tedy to, že dohoda mezi zúčastněnými stranami momentálně není možná. Strany se mohou samozřejmě ozvat později. Posledním způsobem je, že dohody není dosaženo. V tomto případě strany konfliktu či mediátor na mediační proces rezignují a ten je tak ukončen. Plamínek (2013) dodává, že ať je mediační proces ukončen jakkoliv, je třeba obě strany dostatečně ocenit. Je vhodné je ocenit za spolupráci během celého procesu, popřát jim mnoho štěstí v realizaci toho, na čem se dohodli a zároveň jim nabídnout v případně komplikací svoji pomoc.

Výše jsou tedy popsány všechny fáze, kterými by se měl každý mediátor řídit a podle nich mediaci vést, ať už se jedná o mediaci rodinnou, obchodní, pracovní nebo sousedskou, jelikož každá fáze má své opodstatnění. Přechod z jednotlivých fází nejde uspěchat a vyžaduje velkou trpělivost a zkušenost mediátora.

1.4 Nástroje využívané v mediaci

V následující podkapitole budou vymezeny nástroje, které jsou v mediaci využívány. Předně budou vymezeny otázky, dále aktivní naslouchání, transformace sdělení, empatické porozumění, techniky řešení problémů a techniky, které usnadňují proces mediace.

Prvním, hojně využívaným nástrojem jsou otázky. Při správném pokládání otázek se získávají cenné informace. Otázky pomáhají mediátorovi i stranám k pochopení celé situace a zároveň se v průběhu dotazování mohou objevit nové souvislosti. Otázky napomáhají v regulaci mediačního procesu. Prvním typem otázek jsou otázky otevřené. Přichází na ně řada především ve chvíli, kdy je potřeba diskusi rozproudit. Využíváme je především v situacích, kdy je diskuze relativně klidná a my jako mediátoři ji nemusíme příliš korigovat. Druhým typem jsou otázky zavřené, na které se zpravidla odpovídá ano nebo ne. Využití

nalézají v situacích, kdy je třeba diskuzi více korigovat. Tento typ otázek se vyskytuje především v prvních fázích mediačního procesu. Dále je pro mediaci příznačné, že se rozvíjejí různé typy dialogů. Za nejjednodušší dialog považujeme dialog přímý. V přímém dialogu se účastníci střídají v diskuzi a toto střídání na sebe navazuje. Během přímé komunikace však může dojít k různým nedorozuměním či nepochopením. Dalším typem dialogu je dialog potvrzovací. Ten reaguje na výrok partnera. Říkáme tak vlastně partnerovi, jak jsme pochopili jeho výrok a teprve poté na něj zareagujeme. Používá se také ověřovací dialog, který se v mediaci hojně využívá. Pomocí ověřovacího dialogu zjišťujeme, zda jsme výroku partnera správně porozuměli či nikoliv. (Plamínek, 2013)

Dalším nástrojem, který je v mediaci hojně využíváný a mluví o něm Holá (2003) je aktivní naslouchání. Tento nástroj slouží k tomu, aby mediátor porozuměl svému klientovi. Mediátor se snaží nevnášet do naslouchání své názory a plně se soustředí na to, co klient říká. Důležité je, aby si mediátor koncentraci natrénoval. Při aktivním naslouchání se využívá parafrázování. Pokud mediátor parafrázuje, klient pak může na parafrázi reagovat přijetím nebo odmítnutím. Mediátor se zároveň snaží, aby byly soupeřivé výroky převedeny na výroky neutrální. Jen tak můžeme zmírnit napětí mezi stranami. Pokud se mediátorovi správně vede aktivní naslouchání, navozuje to důvěrné prostředí mezi ním a klientem. K technikám aktivního naslouchání tedy patří již výše zmíněné parafrázování, kterým mediátor ukazuje, jak porozuměl výrokům klienta. Je zde prostor pro přesnější vyjádření klienta. Další technikou je povzbuzení, kdy mediátor projeví zájem o klienta a téma, se kterým přichází. Pomocí povzbuzování dává mediátor klientovi sílu pokračovat ve sdělování informací. Používá se zejména v začátku mediačního procesu, kdy se klient ještě ostýchá, ale své využití najde v celém procesu mediace. Technika objasnění používá otevřených otázek k porozumění situaci. Pomocí zrcadlení vyjadřuje mediátor své pochopení ve vztahu ke klientovi a jeho situaci. Pokud se mediátorovi podaří správně pojmenovat klientovy pocity, dochází k uvolnění atmosféry. Shrnutí se využívá v závěru jedné části mediačního jednání a přecházení do fáze další. Mediátor zopakuje, co bylo v uplynulé části řečeno.

Využívá se také techniky ocenění, což podporuje vztah spolupráce. Mediátor si však musí dát pozor, aby oceňoval oba dva klienty.

Dalším nástrojem je transformace sdělení. Stává se, že při mediaci jsou nám sdělovány informace, ve formě, která není vhodná. Někdy jsou výroky klientů příliš útočné, proto je nutné, aby mediátor s těmito výroky pracoval. Mediátor takový útok přetransformuje, často se také využívá výrazu přerámcování. Mediátor nemění podstatu sdělení, jen je dělá srozumitelnější a méně útočné. Je důležité, aby mediátor hledal v takových výrocích hlubší smysl. Mediátor tedy odvrací pozornost od postojů směrem k zájmům. Za každým takovým útočným výrokiem bývá totiž skrytá potřeba, po které je třeba pátrat. Je důležité v takovém případě využívat neutrálního jazyka a být objektivní. Při transformaci se také využívá racionalizace sdělení. Mediátor má za úkol převést emotivní výrok do výroku racionálního. Neméně důležitou formou transformace je tematizace daných problémů. Je třeba tematizovat další okruhy, které se v průběhu mediace objeví jako důležité. Nejčastěji je nutné tematizovat různé stížnosti klientů. Samotné stížnosti jsou totiž skrytými zájmy. Nesmíme však zaměňovat tematizaci problémů s pojmenováním problémů. Pojmenování používáme ve chvíli, kdy se potýkáme s potížemi, které jsou spojeny s mediací. Pojmenování pomáhá k ujasnění situace, řešení stávajícího procesního problému. Takový problém by měl být řešen okamžitě, aby účastníci mediace mohli pokračovat. Pouze při pojmenování a řešení tohoto problému, může dále probíhat mediační proces. Často se také můžeme setkat s efektem bumerangu, nejčastěji ve chvíli, kdy se klient obrací s řešením na nás. Je důležité, aby mu mediátor otázku tzv. vrátil a ujasnil mu, že mediátor zde není od toho, aby za své klienty hledal řešení. Taková situace nastává často a mediátor by na ni měl být připraven. (Plamínek, 2013)

Jedním z nástrojů je také empatické porozumění. To pomáhá navodit příjemnou atmosféru, navozuje důvěru a pomáhá klientům otevřeně komunikovat. Empatické porozumění může zvýšit kvalitu předávaných informací. Empatickým porozuměním se rozumí mediátorova schopnost vcítit se do svých klientů, do toho, co prožívají. Je nutné ale říci, že to znamená pouze porozumění klientovi, ne ztotožnění s ním, je tedy třeba zachovat svou profesionalitu. (Holá, 2011)

Existuje i více strukturovanější nástroj než ty předešlé, intuitivní. Jsou jím techniky řešení problémů. Strukturovanějších přístupů není tolik využíváno v rodinné mediaci, ale spíše při konfliktech mezi firmami a institucemi. Nejprve se zjistí problém, shromažďují se informace. Dále se buduje řešení. Je důležité si udělat obraz o tom, jaké by mělo řešení být. Musíme tedy určit, jaká budou kritéria našeho řešení. Klienti poté říkají různé varianty řešení, čemuž se říká generování možností. V další fázi tyto možnosti hodnotíme dle zadaných kritérií. (Plamínek, 2011)

V mediaci se využívá také technik, které usnadňují proces mediace. Patří sem například výměna rolí, která se využívá k pochopení stran v průběhu konfliktu. Jedna strana převezme roli strany druhé a poté se podrobí analýze. Patří sem také konfrontace, která se využívá především pokud se klient výrazně sebeklame, nedokáže nebo nechce vidět své vlastní chování. Mediátoři této techniky využívají, pokud chtějí upozornit na zřejmou lež klienta, ale nemohou to udělat přímo. Tuto techniku však využívají především zkušení mediátoři, a to ve chvíli, kdy jejich vztah s klientem silný a založený na respektu. Změna perspektivy je technikou, kdy klient může na svoji či partnerovu situaci nahlédnout z jiného úhlu pohledu. Mediátor se snaží například přeformulovat situaci z negativní na pozitivní apod. Dále se využívá škálování, a to především pokud mediátor či klienti potřebují zpětnou vazbu. Díky škálování si klient může uvědomit, zda je s procesem mediace spokojen či nikoliv. Využití najde škálování především ve fázi vyjednávání dílčích bodů dohody. Pokud se setkáme s klientem, který má tendenci k impulzivnímu jednání, je vhodné využít techniky rozlišování mezi cílem a prostředky. Využití může být také u klientů, kteří nejsou v procesu dostatečně orientovaní. Mediátor v tomto případě pomáhá klientům tím, že se snaží přesunout jejich pozornost od prostředků, které se momentálně nabízí k cílům, jichž chtějí dosáhnout. Tato technika je také využívána jako tzv. přemostění od technik usnadňujících proces mediace k technikám, které usnadňují věcné řešení konfliktu. V některých případech je třeba klienty usměrnit, což se považuje za intervenční opatření. Usměrnění se samozřejmě nevyužívá vždy, ale pouze v případě složitosti konfliktu či u ohrožujícího chování klientů. Pomocníkem při procesu

mediace nám může být také humor. I humor nám může ulehčit tento nelehký proces. (Holá 2011)

Dobrá znalost nástrojů využívaných při mediaci je klíčová. Díky těmto nástrojům může vést mediátor mediaci efektivně a je usnadněna komunikace se stranami i mezi stranami. Mediátor především využívá technik aktivního naslouchání, které se mohou zdát na první pohled jednoduché, ale jejich správné využívání chce cvik a určitou praxi.

2 RODINNÁ MEDIACE

V minulé kapitole a jejích podkapitolách byla vymezena obecně problematika mediace. V této kapitole se již bude podrobně probírat mediace rodinná, která je následně propojena s výzkumným šetřením.

Rodinná mediace má určitá specifika vzhledem k tomu, že rodina je skupina blízkých, na sobě závislých lidí. Rodina však komunikuje i s vnějším prostředím, proto vznikají vztahy na více úrovních. Proto je potřeba při mediaci brát v potaz i tyto vztahy a příběhy k nim se vážící. V rodině jsou vztahy často intimní a plné emocí. Mediátor tedy musí jít při mediačním sezení do hloubky, což souvisí s tím, že jedno mediační sezení povětšinou nestačí. Rodinná mediace vyžaduje 3-5 setkání, ale výjimkou není ani vyšší počet setkání. Až poté dochází k mediační dohodě. Je důležité říci, že rodinná mediace se netýká pouze účastníků mediace, ale i ostatních členů rodiny a vnějšího prostředí. Dobrým, v rodinné mediaci typickým příkladem je spor rodičů ohledně péče o dítě. Dítě je virtuálně přítomno pomocí rodinného mediátora. Objevují se také případy, kde se vede mediace rodičů a souběžně také mediace jednoho z rodičů a dítěte. Případně je přizván další mediátor, který má za úkol pracovat s přáním dítěte. Pokud jsou děti svolné, jsou tato přání sdělena rodičům. Rodinná mediace je velmi rozmanitá, proto se mediátor setkává s širokou škálou témat při rodinné mediaci. (Šišková, 2016)

Holá (2011) udává, že pokud se konflikty v rodině neřeší, vedou často ke krizi rodiny a může dokonce dojít k jejímu rozpadu. Před rozpadem rodiny často dochází k tomu, že se rodiče nedovedou dohodnout na tom, kam má jejich rodina směřovat, dále jsou neschopni společně spolupracovat a plánovat. Rozpad rodiny končí nejen rozvodem či rozchodem rodičů, ale bohužel někdy také smrtí. Pokud dojde k rozpadu v rodině, jejíž součástí jsou nezletilé děti, rozpadem rodiny většinou narušení vztahů nekončí. Je nutné říci, že rodinná mediace je jednou z nejčastějších směrů mediace, který se u nás využívá. V České republice se v rodinné mediaci objevuje nejčastěji mediace rodinná a mediace rozvodová. Rodinná mediace má za úkol řešit konflikty, které vznikly v rámci soužití členů rodiny. Rozvodová mediace se zabývá konflikty v rámci rozvodového řízení. Rozvodová mediace nabízí dva pohledy na rozvod

manželství, a to sociálněpsychologický a právní pohled. Sociálněpsychologický pohled pracuje s tezí, že rozvod je důsledkem dlouhodobých konfliktů v rodině. Právní pohled nahlíží na manželství jako na právní institut.

Co se týče historie rodinné mediace, tak dubnu roku 1973 vznikla Mezinárodní společnost pro rodinné právo díky iniciativě profesora Zeeva Falka pod Univerzitou v Birminghamu ve Velké Británii. Tato společnost pořádá každé tři roky světové odborné konference. Roku 1982 byla uspořádána konference s názvem Řešení rodinných konfliktů. Rodinné právo tak začalo být konzultováno i evropské úrovni. Při třetí konferenci této společnosti, která byla nazvána jako Rodinné právo v budoucnosti, bylo doporučeno Radě Evropy, mimo jiné zabývat se tématem rodinné mediace. Při čtvrté konferenci již byla tématem přímo Rodinná mediace a Rada Evropy se rozhodla v roce 1998 doporučit rozvodovou mediaci. Pojem mediace je tedy celkem mladým pojmem. Téma rodinné mediace pak můžeme nalézt například v Evropské úmluvě i výkonu práv dětí, kde je zmíněna právě mediace a ostatní metody řešení konfliktů. Dále bylo adresováno doporučení o rodinné mediaci především určitým oblastem státní správy, především pak sociálně právní ochraně dětí. V roce 1981 pak byla založena ve Velké Británii „Národní asociace pro rodinnou mediaci“. V dalších letech pak získala ve Velké Británii mediace na popularitě a v této souvislosti se začalo mluvit o tom, že vzniká tzv. mediační hnutí. Roku 1989 se mediátoři ve Velké Británii začali vzdělávat celonárodně. (Holá, 2003)

2.1 Rodina

Definice rodiny se v různých publikacích samozřejmě liší, jednu z nejznámějších definic nám nabízí například Dunovský (1986, s. 9): „Rodina je přirozená primární malá sociální skupina. Rodina představuje biosociální systém, který neustále hledá a nachází své místo ve společnosti. Přitom je společností znovu a znovu ovlivňována a formulována.“ Ze sociologického hlediska nabízí asi nejznámější definici Giddens (2003), který říká, že rodina je skupina osob, která je mezi sebou přímo spjata pomocí příbuzenských vztahů, přičemž dospělí členové rodiny odpovídají za výchovu dětí. Z psychologů pak můžeme zmínit například Sobotkovou (2012), která říká, že rodina žila společnou historií, nyní žije společnou současností a očekává se i společná budoucnost, kde jsou

propojeny transakční vztahy. Členové jsou nejčastěji svázáni manželským svazkem, dědičností, adopcí či zkrátka společnou životní cestou. Jandourek (2001) uvádí, že rodina je dlouhodobé a solidární spojení osob, které jsou zároveň příbuzné a musí obsahovat minimálně rodiče a děti. Objevuje se také sociokulturní podmíněnost znaků rodiny, a to že spolu rodina společně bydlí, jsou součástí jedné příbuzenské linie, společně produkují a konzumují statky. Důležité jsou také funkce rodiny, jimiž jsou: reprodukce potomstva a jejich výchova a socializace, která probíhá uvnitř rodiny. V současnosti se setkáváme s tím, že spousta funkcí přebírají namísto rodiny jiné instituce. Mluvíme pak o rodině nukleární nebo také atomární, která je spojená pomocí příbuzenství a tvoří ji rodiče a děti. Za rodinu orientační pak považujeme tu, ve které jedinec vyrostl. Naopak rodina prokreační je ta, kterou si jedinec sám zakládá v období dospělosti. Tato rodina nejčastěji vzniká uzavřením manželství a narozením dětí. Rodina rozšířená zahrnuje i ostatní příbuzné ze strany rodičů. Tato rodina žije v jedné domácnosti nebo velmi blízko sebe. Tato rodina musí obsahovat více než dvě generace. Rodinou neúplnou pak označujeme tu, u které dojde k rozpadu z důvodu rozvodu nebo smrti jednoho či obou rodičů. Tento pojem zahrnuje i svobodné matky s dětmi. Rodina nevlastní je pojmem, kterým se vyznačuje rodina, ve které alespoň jeden z partnerů přivedl do nového vztahu děti z předchozího vztahu. Všichni tak žijí pospolu v jedné domácnosti.

Pro rodinu existuje mnoho definic a mohlo by toho o ní být řečeno mnoho. Výše zmíněné však slouží pro účely této práce dostatečně. Je nutné však zmínit, že rodina je institucí křehkou, proto je třeba jí věnovat dostatečnou pozornost.

2.2 Konflikt v rodině

Křivohlavý (2008) uvádí, že slovo konflikt bylo převzato z latinského *conflictus*, což znamená v překladu srážku. Nabízí se dělení podle počtu lidí, kteří jsou účastni konfliktu. Prvním je konflikt intrapersonální, což je konflikt, který každý z nás prožívá vnitřně. Naopak interpersonální konflikt se odehrává mezi dvěma lidmi. Existuje také konflikt skupinový či meziskupinový.

To, že jsme s někým ve vztahu znamená, že se dříve nebo později dostaneme do konfrontace. Rozdílnost zkrátka mezi lidmi existuje a touto rozdílností může vzniknout spor. (Trélaün, 2005)

Reakce na konflikt se různí. První reakcí může být negace. Člověk, který neguje často mlčí či rezignuje a začne být submisivní. Ovšem i přes to může nastat výbuch, pokud je toho na dotyčného už jednoduše dost. Druhou reakcí je střetnutí, které se vyznačuje vulgarismy, vyhrožováním a agresí, kterou dotyčný sleduje jediný cíl, a to zvítězit. Poslední reakcí je zvládnutí konfliktu. V této situaci se lidé snaží vést dialog a společně spolupracovat. V této fázi se často domluví na mediaci. Jedině poslední reakce může vést k efektivnímu řešení konfliktu. (Trélaün, 2005)

Ze způsobů zvládnutí konfliktů v rodině můžeme zmínit například dialog, který se vyznačuje přímou komunikací mezi lidmi. Dialog má dvě složky a to sebepotvrzení, pomocí něhož můžeme vyjasnit vlastní problém a osobní potřeby. Druhou složkou je naslouchání druhému a jeho potřebám s respektem. Cílem je pochopit druhého. I dialog může postačit k vyřešení konfliktu. Dalším způsobem zvládnutí konfliktů v rodině je domluva. K domluvě je třeba, aby si spolu lidé promluvili, ujasnili si své cíle a potřeby a přišli s nabídkou řešení, které bude uspokojivé pro všechny. Z domluvy by všichni měli vyjít jako vítězové. Další možností je rozhodnutí a případný soud. Rodiče či soud uskuteční rozhodnutí, které spor urovná. Na druhou stranu v tomto případě se stává, že jeden z účastníků konfliktu vyjde jako vítěz a druhý jako poražený. Poslední možností je mediace, ze které by nikdo neměl vyjít jako poražený. Mediace však vyžaduje vstup třetího do konfliktu, tedy mediátora. Mediátor dává prostor pro bezpečný dialog a ukončuje zdlouhavé monology. Výsledkem je řešení, které uspokojí obě strany konfliktu. (Trélaün, 2005)

Výhod domluvy a mediace při rodinných konfliktech je spousta. Je to například snaha o vyřešení konfliktu a jeho ukončení. Důležité je, aby si strany konfliktu naslouchaly a respektovaly se. Poté se odváží ukázat své emoce a mluvit o svých potřebách. Pak je reálné, aby byl konflikt ukončen. Další výhodou je trvání řešení, na které se strany shodnou. Řešení, na kterém se dohodnou bude trvat déle díky tomu, že se na něm podílely obě strany. Výhodou také je, že se pomocí mediace či domluvy povede udržet vztah mezi stranami nebo jim dá možnost pracovat na svém vztahu jiným způsobem. Mediace a domluva může mít také výchovnou roli. Díky mediaci a domluvě se může stát spolupráce životním stylem a strany se tak vyhnou soutěživosti. A konečně, na všechny strany sporu

je brán ohled a jsou stejně důležité. Proto je důležitý názor rodičů stejně jako názor dítěte. (Trélaün, 2005)

Z výše uvedeného vyplývá, že konflikt je zcela přirozený a v životě se s ním setkáváme každý. S konfliktem se můžeme setkat kdekoliv, tudíž i v prostředí vlastní rodiny. Důležité však je, jak ke konfliktu přistupujeme a jak s ním naložíme. Oblast konfliktů v rodině je rozmanitá, tudíž je následující podkapitola věnována oblastem rodinné mediace.

2.3 Oblasti rodinné mediace

Šišková (2016) uvádí, že v rodinné mediaci se často zabýváme vztahem před rozvodem, ale také během něj a po rozvodu. Zde se nejčastěji projednává péče o děti, jakým stylem budou rodiče děti nadále vychovávat, projednávají se potřeby dětí a jejich naplňování, dále pak otázka bydlení a vypořádání společného jmění manželů. Každá rodina je však jiná, proto se témata mohou měnit.

Rozvod

V České republice, stejně jako ve zbytku Evropy ve dvacátém století prudce vzrostla rozvodovost. V současnosti se hovoří o 50 % pravděpodobnosti, že se manželství rozpadne. Nyní také vzrůstá trend, že manželství ukončují i starší manželství, nežli tomu bylo kdysi. Za komunismu byla moderní raná familiarizace, což znamená, že mladí lidé vstoupili do sňatku a rozvedli se dříve, nežli se dnešní mladí lidé stihnou vzít. Dnes naopak není pro lidi rozvod takový problém ve chvíli, kdy vymizí fáze intenzivního rodičovství. U jiných demografických jevů vidíme často souvislost se vzděláním jedinců, avšak u rozvodovosti tomu tak není. Neexistuje žádný relevantní důkaz, který by potvrzoval či vyvracel, že se častěji rozvádějí méně či více vzdělaní lidé. (Fučík, 2013)

Novák (2000) hovoří o rozvodové mediaci jako o alternativní metodě, která šetří síly zúčastněných. Cílem je, usnadnění života všech osob, případně i zvírat po rozvodu. Rozvodové mediace se účastní nejen strany konfliktu, ale občas i jiné, zainteresované strany. Jedná se například o právní zástupce manželů či o sociální pracovníky. Při rozvodové mediaci se často vyvrací mylné

představy obou stran, jako je například nenávisť. Rozvodová mediace vyžaduje pro zklidnění vztahů čas, nelze vyřešit občas i letité spory hned. Nejčastějšími tématy při rozvodové mediaci jsou děti a jejich svěřením do péče, placení alimentů, styk rodičů s dětmi. Během rozvodové mediace se však objevují i taková témata jako například jak bude rodina žít, dokud nebudou rozvedeni či jak žít v domácnosti, která je stále ještě společná. Řeší se samozřejmě také rozdělení financí a majetku. A stále častěji se můžeme setkat o upravení styku se zvířetem, nejčastěji se psem. Dohoda, kterou strany uzavřou je však mimosoudní, její plnění je tedy u soudu nevymahatelné. Odhadem však zhruba polovina párů, kteří rozvodovou mediaci podstoupily, tuto dohodu plní. Role mediátora je v celém procesu velmi důležitá, protože pokud se pár již nachází v velké krizi a snaží se situaci řešit sám, téměř vždy skončí hádkou.

Novák a Průchová (2005) říkají, že dopady rozvodů na děti se různí. Co se týče dětí od prenatálního období do dvou let, je jasné, že tak malé děti rozvodu rodičů nerozumí. Jsou ale velmi citlivé a odrážejí emoce svých rodičů. Jsou zvyklé na své zaseté podmínky a rituály, které neustále vyžadují. Rozvod jim tyto zaběhnuté postupy může rozladit. U dětí ve věku tři až pět let se často objevují reakce na rozvod rodičů jako chování odpovídající mladšímu věku dítěte, mají potíže se spánkem a usínáním a objevuje se velký strach z odloučení od pečující osoby. Takové dítě celou rozvodovou situaci špatně chápe. Takové děti mají při odloučení od jednoho z rodičů pocity viny a mohou se u nich objevit také úzkosti. Děti kolem šesti let zažívají již tak velké těžkosti týkající se nástupu do školy, rozvodem rodičů se jejich těžkosti násobí. Takové dítě je často náladové a nesoustředěné. Často se objevuje regrese výslovnosti, objevují se výbuchy vzteku, za což je dítě trestáno a více se tak vzdaluje svým rodičům. Tím se také mohou prohlubovat pocity viny. Děti, které jsou vystavené stresu z rozvodu rodičů mají mimo jiné vyšší úrazovost. Co se týče dětí ve věku sedm až deset let, probíhá již srovnávání s ostatními dětmi, které rozvedené rodiče nemají. Takové děti se potýkají s pocitem velké ztráty. Dostávají se pocity smutku a vyvolává se větší agresivita. Objevuje se provokace rodičů nebo dokonce své rodiče odmítají. Takové děti se často potýkají také s psychosomatickými onemocněními. Rozvod chápou již děti ve věku jedenáct až třináct let. Informace o rozvodu již mívají od svých vrstevníků. Děti v tomto

období bývají negativistické a agresivní. Děti v tomto věku jsou již natolik chytré, že se pokouší své rodiče vydírat. U dětí ve věku čtrnáct až šestnáct let se objevuje náladovost, labilita, která se objevila již v mladším věku, vzrůstá. Pro rodiče je těžké být v tomto období dítěti autoritou a získat si respekt dítěte. Děti mohou být v tomto období úzkostné, depresivní, zklamané, objevuje se u nich nejistota z budoucnosti, delikvence, sexuální promiskuita či experimentování s drogami. Děti ve věku sedmnáct až devatenáct let se odmítají zabývat rozvodem rodičů a problémy s nimi spojenými. Často tyto děti odcházejí z domova, často se jedná i o útky a objevuje se zde riziko předčasných sňatků. Děti dospělé se při rozvodu svých rodičů také musí vyrovnávat s pocitem ztráty. Tato zkušenost je může ovlivnit i v jejich vlastním manželství. Rizikové je narušení kontaktu s rodiči.

Rozvod již dávno není ojedinělým jevem, naopak rozvedených rodin stále přibývá. Rozvod může mít dopad nejen na děti, ale na všechny jeho účastníky a jeho následky mohou být dokonce celoživotní. Často je rozvod řazen mezi symptomy sociální patologie. Je třeba také zmínit, že existují nejen rodiny rozvedené, ale také rodiny, které žijí dlouhodobě v rodinném rozvratu. Pokud je rodina v dlouhodobém rozvratu, jsou velmi narušené rodinné funkce, ale existují rodiny, které i přes to všechno o rozvod nepožádají, a to z nejrůznějších důvodů. Vzhledem k výše uvedenému je také třeba říci, že neexistuje věk dítěte, který by byl ideální pro rozvrat manželství jeho rodičů. Věk dítěte je spojen pouze s tím, jak je již vyvinuta jeho osobnost, tudíž jak bude dítě na celou situaci reagovat. Dále je důležité říci vzhledem k výše zmíněným okolnostem, že do velmi mladých manželství vstupují zejména mladé dívky a muži z rozvedených rodin. Často se tento jev objevuje v rodinách, kde sama matka uzavřela manželství ve velmi mladém věku. V tomto případě odborníci mluví o psychosociálním fenoménu. Tento fenomén souvisí například s tím, že chce mladý člověk odejít po rozvodu svých rodičů ze své původní rodiny a založit si rodinu vlastní. Spousta takových manželství bývá uzavírána především proto, že je mladá žena těhotná a proto, že manželství je pro mladé lidi východiskem pro zcela přirozenou životní změnu. (Matějček a Dytrych, 2002)

Colorosová (2008) se zabývá tím, čím je rozvod pro samotné děti. Pokud se rodiče rozhodnou rozvést, dítě většinou nemá tolik potřebnou kontrolu nad tím, jak celá situace bude probíhat. Děti často vnímají, že rozvodem je narušena jejich stabilita, na kterou byly ze svého domova zvyklé. Často se kvůli rozvodu musí také stěhovat, rodiče musí změnit své zaměstnání nebo se v rodině vyskytnou finanční potíže. To vše může dítě během rozvodu, ale i po něm tížit. Každopádně se nedá říci, že tento popis sedí na každé dítě. Naopak, každý rozvod a každé dítě je jiné. Jak dítě rozvod přijme záleží na jeho rozumové vyspělosti, na tom, jak dobrou vůli a zdravý rozum mají jejich rodiče, ale důležité je také, jakého pohlaví dítě je, kolik mu je let či jak je psychicky a emocionálně vyspělé.

Péče o dítě

A jaké spory ohledně dětí se nejčastěji při rodinné mediaci řeší? Teyber (2007) uvádí jako jeden z nejčastějších sporů péči o dítě. V praxi se často setkáváme s tím, že chce jeden z rodičů změnit ustanovení o péči o dítě i poté, co bylo již o tomto sporu rozhodnuto. Často se setkáme s tím, že jeden z rodičů chce upravit péči o dítě poté, co znovu uzavře sňatek. Bohužel je i časté, že si rodiče vyřizují své spory skrze dítě, nezřídka se v této situaci přidávají prarodiče, kteří tuto situaci ještě přiživují tím, že rodiče v boji podporují. Další tématem nejčastějších sporů je výživné. Neplacení výživného se často dostává až před soud. Rodič by neměl dětem tajit skutečnost, že druhý rodič alimenty neplatí. Zároveň by to ale neměl být důvod k tomu, aby bylo dítě poštváváno proti neplaticímu rodiči či aby byl neplaticímu rodiči styk s dítětem odpírán. Pokud v rodině nastává tíživá finanční situace díky neplacení výživného, je třeba dětem tyto souvislosti vysvětlit. Při neplacení alimentů se jeví jako nejvhodnější řešení přímá komunikace mezi rodiči. Pokud je tento způsob neúspěšný, je vhodné oslovit mediátora. Někteří otcové se obhajují tím, že mezi jimi a dětmi nebylo vytvořeno dostatečné pouto, schůzky jsou pouze občasné, takže se na ně dle jejich mínění vyživovací povinnost nevztahuje. Někteří otcové jsou ochotni platit až ve chvíli, kdy své dítě uvidí častěji či až se jejich vztah s dítětem zlepší. Ale jsou tu také otcové, kteří o své děti nejvíce absolutně žádný zájem. Takový otec nechce své dítě vůbec vidat, natož k němu mít nějaké finanční závazky. I zde je možné oslovit mediátora, pokud

však tato možnost selže, zbývá už pravděpodobně jediná, a to podání trestního oznámení.

Na obranu rodičů upozorňuje Brisch (2012) značnou změnu v partnerství před a v partnerství po porodu. Během těhotenství se vztah partnerů začíná měnit. Žena se stále více soustředí na těhotenství a nastávající mateřství. I otec se mnohdy snaží zapojovat například tím, že k bříšku ženy promlouvá, hladí ho a tím začíná období, kdy partneři začínají věnovat více času děťátku na úkor času, který dřív věnovali jen sobě navzájem. Partneři se také mohou vzdalovat svým dosavadním přátelům, a naopak upevňovat vztahy s páry, které jsou také v očekávání nebo už děti mají. Mění se také sexuální vztah partnerů, a to i z toho důvodu, že muži se často bojí, že pohlavním stykem by mohli ohrozit dítě nebo nastávající matku. Do pozadí se odebírají také dřívější zájmy partnerů, například třeba ty sportovní. Některé sporty nemohou těhotné ženy vykonávat vůbec nebo pouze s omezením. Těhotenství muže a ženu spojuje jakožto rodiče, ale zároveň jsou si vzdálenější jakožto partneři. Proto se partnerům doporučuje i po dobu těhotenství mluvit o tématech, která s těhotenstvím a mateřstvím nesouvisí. Odborníci upozorňují na to, že právě to má velkou váhu v otázce kvality vztahu. Po porodu se však může situace ještě zhoršit, jelikož rodiče věnují tolik času dítěti, že se může stát, že dojde k odcizení. I zde by se partneři měli držet doporučení, že je vhodné najít si čas ke konverzaci týkající se jiných témat než dítěte a mateřství. Partnerům se také doporučuje vykonávat společné aktivity ve volném čase bez dítěte. Pokud si toto rodiče nedopřejí, dříve nebo později se objeví krize. Ženy se pak více upínají k roli matky, muži v lepším případě začnou více pracovat, v horším se uchýlí k mileneckému vztahu, který může být pro partnery obrovskou zátěží. Překonat takovou bolest bývá pro podváděnou partnerku velmi těžké a někdy se to bohužel nepodaří a vztah se rozpadne. Takovou situací pak trpí oba partneři, ale především dítě, které má potřebu vyrůstat v emocionálně vyrovnaném vztahu se svými rodiči.

Mezigenerační vztahy

Dále se rodinné mediace využívá v oblasti mezigeneračních vztahů. Pokud se rodina rozhodne pro vícegenerační soužití, může to s sebou nést spoustu komplikací. Neshody se týkají především nastavení pravidel ve společné

domácnosti, vymezení rolí a kompetencí, soužití dětí a rodičů, ale také prarodičů a vnuků či vnuček. Mediace se také využívá v oblasti nedorozumění v rodinném soužití. Mediace je pak možné využít jakožto prevence. Pokud se stále častěji objevuje napětí a nedorozumění, je vhodné navštívit rodinného mediátora. Rodiče se pak dohadují o společné výchově, kam bude směřovat, jaký obor budou jejich děti studovat či jak se bude pečovat o rodiče a prarodiče či jiné, nemocné členy rodiny. V rodinné mediaci se také často řeší oblast majetková. Nejčastěji klienti přichází ve věci dědictví, půjček, společného jmění manželů či spoluvlastnictví. Do rodinné mediace také často přichází klienti, kteří chtějí vyřešit svou předmanželskou smlouvu. Řeší se zde, v jakém období budou mít partneri děti, kolik jich budou mít a jak je budou vychovávat. Řeší se také otázka bydlení a hospodaření s majetkem a financemi. (Šišková, 2016)

Teyber (2007) uvádí, že rodinná mediace není vhodná pro všechny. Pokud se strany konfliktu rozhodnou pro rodinnou mediaci, musí se dohodnout na vzájemné spolupráci a brát ohledy na všechny členy rodiny. Mediace není vhodná v situacích, kdy je některá ze stran agresorem a využívá k prosazení moci domácí násilí, dále pokud je jeden z nich drogově nebo alkoholově závislý či pokud jedna ze stran pouze ustupuje a dohodu podepíše, ale ve skutečnosti jí nevěří. Například rodinné násilí je vhodnější řešit soudní cestou, jelikož ať je mediátor, jakkoliv zkušený, pokud je nevyvážené postavení stran, nedá se úspěšně uzavřít dohoda. Brzobohatý (in Matoušek, 2015) se věnuje rodinné mediaci, kde probíhá domácí násilí. Uvádí, že se objevují názory, které mediaci v rodině, kde probíhá domácí násilí připouštějí, ale také názory, kde takovou mediaci radikálně odmítají. Někteří odborníci zastávají stanovisko, že mediace je možná v případě, že ani jeden z partnerů nemá rozhodnutí o vykazání ze společné domácnosti či nemá zákaz přiblížit se ke druhému z partnerů. Vyplývá z toho tedy to, že některé případy domácího násilí pro mediaci opravdu nejsou vhodné. Mediátor by měl vyhodnotit, zda se případ pro mediaci hodí ještě před začátkem samotné mediace pomocí vyhodnocovacího formuláře, který se váže k domácímu násilí. Takové vyhodnocovací formuláře většinou mívají k dispozici mediační centra. Mediátor musí být schopen vyhodnotit, kdy už se objevují náznaky agresivity a patřičně na ně reagovat. Mediace, které se účastní oběť a agresor musí být stejně jako každá jiná bezpečná a dobrovolná.

Oběť nesmí být v žádném případě k mediaci nucena. Mediátor by měl mít k dispozici metodiky, podle kterých se postupuje v případě, že má oběť strach o svoje bezpečí, ale i přes to souhlasí s mediací. Prostory, ve kterých probíhá mediace by měly být přizpůsobeny situaci, tedy mělo by být možné odtud utéct či by měl být v dosahu jiný pracovník.

Zde jsou uvedeny nejčastější oblasti, se kterými se mediátoři v současnosti setkávají. Jak již ale bylo zmíněno, rodinná mediace je rozmanitá, proto se mediátor může setkat i s jinými konflikty, než s těmi, které jsou výše zmíněny.

2.4 Účast dětí na rodinné mediaci

Holá (in Michančová, Pavlová, 2011) mluví o rodinné mediaci jako o krátkodobé pomoci, která však není jakkoliv limitovaná. Během rodinné mediace se mohou objevit i jiná témata, než ta spojená s rozvodem či jiným tématem, se kterým klienti přicházejí, ale jsou neméně důležitá. Je pak na uvážení klientů a samotného mediátora, jestli považují za důležité i toto nové téma rozebrat. Je třeba upozornit na výhody rodinné mediace oproti soudnímu řízení, kterými je například to, že rodiče se mohou sami domluvit na věcech, které se týkají jejich dětí, čímž se zároveň posiluje rodičovské vědomí, dále tento proces může zmenšovat napětí mezi rodiči a navozovat přátelskou atmosféru. Rodiče také mohou konečně po vleklých sporech pocítovat důstojnost, rodinná mediace může podpořit jejich spolupráci. Díky mediaci mají rodiče možnost převzít zodpovědnost do vlastních rukou, kdežto u soudu tomu tak není. Mediace také oproti soudnímu řízení nabízí účastníkům soukromí, což mnohdy ocení, protože stát se tak nemusí angažovat v jejich rodinném životě. Během rodinné mediace bývají konflikty vyřízeny rychleji, než u soudního řízení a účastníci na ni mají také nižší náklady. Pokud přizveme děti k účasti na rodinné mediaci, musíme zvážit hned několik aspektů a to sociálně-psychologický, komunikační a právní.

Pokud zvážíme právní aspekt, musíme brát v potaz Úmluvu o právech dítěte, kdy musíme přihlížet k názorům dítěte, samozřejmě v závislosti na jeho věku a rozumové úrovni. Dítě má být podle Úmluvy také informováno o důležitých věcech, i když i zde je nutno přihlížet k věku dítěte a jeho rozumové úrovni.

Informace, které jsou dítěti poskytnuty, nesmí poškodit jeho blaho. I soud musí postupovat tak, aby zjišťoval názor dítěte. Proto bývá dítě často přizváno k soudnímu jednání. Jeho názor se však dá zjistit také prostřednictvím zástupce dítěte, orgánu OSPOD či pomocí znaleckého posudku. Ze soudního jednání při zjišťování názoru dítěte, mohou být některé osoby, především pak rodiče, vyloučeni. (Holá in Michančová, Pavlová, 2011)

Co se týče sociálně-psychologického aspektu, je účast dítěte důležitá. Je důležité, aby rodiče vhodně informovali děti o jejich rozchodu. Je třeba přihlídnout k tomu, že je to situace bolestivá pro všechny účastníky. Děti budou mít spoustu otázek, především pak co to vlastně rozvod je a proč se rozvádějí zrovna jejich rodiče. Děti chtějí, aby jejich rodiče zůstali společně a aby se měli navzájem rádi. Pokud se rodičům podaří citlivě vysvětlit důvody jejich rozchodu a jak to bude dál, mohou dětem splnit alespoň to, že se budou mít rádi a rozejdou se v přátelské atmosféře. Rodiče mají samozřejmě v rozhodování o uspořádání po rozchodu hlavní slovo, ale pokud svým dětem dostatečně naslouchají, lze situaci řešit i s ohledem na ně. (Holá in Michančová, Pavlová, 2011)

V počátcích se s doporučeními ohledně účasti dětí na mediaci šetřilo. Tato doporučení byla plná obav, postupně však byly předkládány příklady dobré praxe, kde se účast dětí na mediaci osvědčila. Na děti již není nahlíženo jakožto na nekompetentní a zranitelné, které mají být od procesu rozvodu rodičů odloučeny. Rodinní mediátoři však nyní nabízí kvalifikovanou rodinnou mediaci, a proto nastal v těchto názorech velký posun dopředu. Nyní již tedy není tak ojedinělé, že se dítě účastní rodinné mediace rodičů. Na mediátorovi je, aby zhodnotil, zda je tato kauza pro mediaci vhodná. Jedině pokud je vhodně vybrána kauza, může být mediace úspěšná. Při posuzování toho, zda by se mělo dítě účastnit rodinné mediace může mediátor využít také posouzení odborníků, např. dětských psychologů. Při zapojení dítěte do mediace je důležité, aby byl názor dítěte slyšen a respektován. Je vhodné využití různých technik, například kresby či hraní rolí. Prání dítěte pak mediátor přeformuluje na jeho potřeby a takto to také podá rodičům dítěte. Závěrem je nutné říci, že děti nejsou přizvány k mediaci dlouho, ale ukazuje se, že je to metodou účinnou. Děti často nejsou během rozvodu rodičů slyšeny, ale rodinná mediace dává rodině možnost tuto situaci změnit a dát tak prostor pro vyjádření i dětem. Tato praxe je bohužel

zatím rozšířenější ve světě nežli v České republice, ale vzhledem ke stále se zvyšující kvalitaci rodinných mediátorů by se tato situace mohla zlepšovat. (Holá in Michančová, Pavlová, 2011)

Pokud jsou děti přizvány k rodinné mediaci, je třeba dbát zvýšené opatrnosti. Dítě by nemělo být přizváno ve fázi, kdy jsou rodiče stále v konfliktu. Dítě by mělo být přizváno až ve chvíli, kdy rodiče vymysleli konstruktivní řešení rodinné situace. Často se v těchto situacích využívá také odděleného sezení mediátora s dítětem či sezení, kdy je dítě zastupováno opatrovníkem. V tomto období potřebují děti empatii a citovost rodičů nejvíce, i když jim nebývají v dostatečné míře věnovány. (Holá, 2011)

Také Brzobohatý (2016) se věnuje participaci dětí na rodinné mediaci. O participaci mluví pak jako o sdílení něčeho či účastnění se na něčem. Často je mediátoři slychají, že pokud bude dítě participovat na mediaci, bude zatíženo tíhou rozhodování ve složitých situacích. Participace však neznamená, že dítě bylo slyšeno a rodiče udělají přesně to, co řekne. Důležité je, aby dítě cítilo uznání a že je jeho názor pro rodiče důležitý. V současnosti máme tři pilíře zapojení dětí do mediace. Dítě můžeme zapojit ve třech fázích neboli pilířích, a to před začátkem samotné mediace, v průběhu procesu mediace či po skončení mediace. Dítě, které je zapojeno před začátkem mediace se většinou setká s mediátorem při odděleném sezení. Je tomu tak především v emočně vypjatých konfliktech. Je zde také možnost, že na sezení s dítětem před zahájením mediace se neúčastní mediátor, ale jiný odborník. Většinou se jedná o psychologa, sociálního pracovníka nebo terapeuta. Běžnou praxí je tato varianta například v mediačním centru v Olomouci, kdy je setkání s dítětem před zahájením mediace rodičů podmínkou. Sociální pracovník zde má za úkol tento rozhovor provést. Poté sociální pracovník vypracuje zprávu, kterou si musí nechat od dítěte schválit. Tato zpráva je následně předána rodičům při jejich prvním mediačním setkání. Dále je možné zapojit dítě již v průběhu mediace. Nepřímou možností může být rozhovor s rodiči o dítěti, což může přinést do mediace téma potřeb dítěte. Probíhá zde sběr informací týkajících se dítěte a je možné projednat idopady rozvodu na dítě. Rodiče mohou také sami prokonzultovat, zda je vhodné přizvat jejich dítě k mediaci. Možností je také velmi kontroverzní zapojení pomocí mediátora, který hájí zájmy dítěte. Tato možnost má své odpůrce

především kvůli tomu, že narušuje neutralitu a nestrannost mediátora. Stranami konfliktu může být toto postavení vnímáno negativně. Možností může být také zapojení advokáta dítěte do mediace. V tomto případě je pak plně zajištěna neutralita a nestrannost mediátora, protože je přizvána další osoba, která hájí zájmy dítěte. Využívá se i tzv. child inclusive practice, kde je také nepřímo zapojené dítě do mediace. Kromě mediátora zde figuruje také dětský specialista, což je většinou dětský psycholog či terapeut, který vede rozhovor přímo s dítětem. Tento specialista zjistí, jaký má dítě vztah k rodičům, jak vnímá rozvod rodičů, jak vidí svou budoucnost a také jaké má nápady k budoucímu uspořádání. Často jsou také vedle mediace mezi rodiči vedeny také paralelní mediace s dětmi.

Co se týče přímého zapojení dětí do rodinné mediace, probíhá to tak, že dítě přijde na společnou mediaci se svými rodiči. I sem si dítě však může vzít svého advokáta. Odborníci mluví o tom, že na prvním setkání by dítě nemělo být, ale mělo by se účastnit nejdříve od druhého setkání. Nejčastěji se při zapojování dětí do procesu mediace diskutuje věk dítěte, protože pro mladší děti může být obtížné takový rozhovor vést. Nejčastěji se doporučuje zapojovat do mediace děti od dvanácti let. Existuje také zapojení dítěte po skončení mediace. Zorganizuje se tzv. rodinné setkání, které probíhá před konečným uzavřením dohody nebo krátce po jejím uzavření. Při rodinném setkání je dítě seznámeno s náplní dohody a je mu vše podrobně vysvětleno. (Brzobohatý, 2016)

Smith (2004) se také věnuje tématu zapojení dětí do zprostředkování dohody. Konstatuje, že názory na účast dětí na dohodě rodičů se různí, jak již bylo zmíněno výše. Někteří jsou pro plnou účast dětí na dohodě rodičů a někteří by nejraději děti z této dohody úplně vyloučili. Britská organizace National Family Mediation a její časopis se těmito názory zabývá, můžeme je tak všechny najít na jednom místě. Není tomu tak dávno, kdy byly děti z mediace úplně vylučovány a svůj názor mohly sdělit pouze přes prostředníka. Panovalo totiž přesvědčení, že právě rodiče jsou ti, kteří dovedou nejlépe rozhodnout o budoucnosti svých dětí. Pomocí zprostředkovatele je však zachováno i přání dítěte, které není účastno a rodiče tak musí brát ohled i na své dítě. Bohužel tak to funguje většinou jen v případech, že jsou rodiče schopni společně fungovat, což se bohužel v konfliktních situacích moc často

nestává. V době rozvodu jsou emočně vyjaty a vyčerpaní jak rodiče, tak jejich děti a rodič se ne vždy správně a spolehlivě dozví, co si jeho dítě přeje. Dítě bývá naopak šťastné, že mají rodiče zájem o jeho názor, naopak ho ale často tíží představa, že by se mělo mezi svými rodiči rozhodovat. Účast dítěte však bývá doporučována až ve chvíli, kdy jsou sami rodiče připraveni dosáhnout dohody. Někteří odborníci se také obávají účasti dětí na mediaci z důvodu podryvání autority rodičů. Alternativním názorem pak je, že se děti spolu s rodiči setkají i se zprostředkovatelem na společné schůzce, během které získají informace o účasti dětí na mediaci. Pak také záleží na tom, jak dobře se zprostředkovatel chopí své role. Je třeba, aby mu dítě plně důvěřovalo. Zprostředkovatel musí předat rodičům sdělení, které dítě nijak nepoškodí a musí pomlčet o některých poznámkách, o kterých dítě nechce, aby rodiče věděli. Na základě názoru zprostředkovatele pak může být dítě přizváno na mediaci. V tomto případě je však vyžadován souhlas rodičů i dětí. Přizvání dětí na mediaci se hodí především ve chvíli, kdy je dohoda cílena výhradně na dítě. Dítě si přeje, aby mu bylo nasloucháno a rodičům to dává možnost pochopit, jak se jejich dítě cítí. Natomto setkání se také mohou vyjasnit pocity dítěte, vysvětlit mu například, že za rozvod rodičů nenese vinu, že je v pořádku cítit zlost a smutek apod. Pomocí tohoto setkání může dítě zjistit, že se nemusí bát mluvit o svých obavách a pocitech s rodiči a rodiče mají právě zde prostor, dát to najevo.

Pokud bude dítě k účasti na mediaci přizváno, je třeba si stanovit základní pravidla. Rodiče budou řešit na této mediaci své rodičovství, nikoliv partnerství. Před dětmi nesmí proběhnout žádné hádky, konflikty či obviňování. Dalším, velmi důležitým pravidlem je, že rodiče musí během schůzky svým dětem naslouchat. A na závěr, dítě má také právo tuto schůzku kdykoliv opustit. (Smith, 2004)

Při rozhodování o účasti dítěte na mediaci se můžeme setkat s několika základními dilematy. Musíme jakožto mediátoři zvážit, zda si vybereme autentičnost sdělení informací přímo od dítěte oproti tíze, kterou může mediační setkání, na kterém bude dítě účastno, přinést. Mediátor se také může dostat do konfliktu rolí. Pokud dítě poskytne informace mediátorovi a sám mediátor s nimi pak přichází na setkání, je pro něj těžké určit si, zda je v roli mediátora či v roli experta. Mediátor může také přinést od dítěte zprávu, která bude

pro jednoho z rodičů nepříjemná, a tak se mohou ocitnout v konfliktu, čímž se může narušit princip nestrannosti a neutrality. Mediátor si také může pokládat otázku, jak dosáhnout bezpečí dítěte, ve chvíli, kdy mediace končí, ale dítě sdělilo informaci o nepříslušném chování jednoho z rodičů a rodič z této situace může nést nepříjemné následky. (Brzobohatý in Matoušek, 2015)

Účast dítěte na mediaci je z pohledu odborníků sporná. Někteří se jí plně zastávají, jiní na ní vidí, že má svá pro i proti a poslední skupina je proti účasti dítěte na rodinné mediaci. I proto se touto otázkou zabývám ve výzkumném šetření, jelikož pohled odborníků je jistě důležitý.

2.5 Etika v rodinné mediaci

Kováč (in Mátel a kol., 2010) uvádí, že etika je filozofickou disciplínou, která se zabývá morálkou, morálními normami a morálním jednáním. Slovo etika bylo převzato z řeckého slova ethos, které v překladu znamená zvyk či obyčej. Etický kodex je pak souhrnem pravidel, jak se v dané společnosti chovat a jak jednat. Etický kodex se také může vztahovat k určité organizaci.

Hlavními charakteristikami etického chování je dobrovolná účast v procesu mediace a chybějící rozhodovací moc ze strany mediátora. Pokud chceme, aby strany vstoupily do procesu mediace dobrovolně, je důležité, aby mediátor působil důvěryhodně. Mediátor musí respektovat názory, rozhodování a řešení konfliktů stran. Jedním z etických dilemat je pak výše zmíněná účast dítěte na mediaci. Na to, zda děti na rodinnou mediaci přizvat či nikoliv aktuální výzkumy neumí dát jasnou odpověď. Jasně však je, že pro zapojení dětí do rodinné mediace vyžaduje mnoho zkušeností ze strany mediátora, specifické dovednosti a silnou empatii. Na první pohled se zdá jasné, že mediátor musí respektovat zájmy klientů a zároveň se řídit právními normami. Ovšem mediátoři, kteří už za sebou určitou praxi mají, vědí, že se tyto dvě věci občas obtížně slučují. Dále se mediátoři často zabývají tím, v jaké míře je proces mediace neformální, jaké by mělo být chování mediátora ke stranám konfliktu, do jaké míry je účast stran konfliktu dobrovolná, případně zda může být mediace nařízena nebo zda musí mediátor akceptovat vše, co strany konfliktu navrhnou. Mediátoři tudíž potřebují něco, co usměrní jejich činnost. Pouhé procedurální

standards nestačí. Zároveň se rodinná mediace začala postupně prolínat do sociální práce, práva a poradenství. (Šišková, 2016)

Právě díky výše uvedenému musel být zřízen etický kodex mediátora. Etický kodex by měla mít každá profese. Etický kodex udává mediátorovi pravidla jeho chování. Tato pravidla poskytují mediátorovi pocit jistoty v jeho jednání. Pokud se mediátor těmito pravidly řídí, vyhne se nemorálnímu chování. Etické kodexy však někteří mediátoři vnímají zkresleně. Myslí si, že jim poskytnou jistotu vždy, když se vyskytne etické dilema. Jenomže každé etické dilema je jiné a je potřeba ho řešit individuálně. Mediátoři mohou nalézt oporu v zavedených modelech rozhodování, ale konkrétní rozhodnutí musí udělat mediátoři sami a jsou to právě oni, kdo za něj ponese odpovědnost. (Šišková, 2016) Zároveň Kováč (in Mátel a kol., 2010) uvádí, že etický kodex upravuje chování mediátora nejen ke stranám sporu, ale také k jeho kolegům. Pokud mediátor akceptuje etický kodex, stává se profesionálem.

Mediace má čtyři druhy etiky. Prvním druhem je procedurální etika, která se zabývá stanovováním různých odborných postupů či standardů. Zabývá se postupy, jak si udržet patřičnou neutralitu, otázkou důvěrnosti a ostatními pravidly. Procedurální etika řeší, zda mediátor tato pravidla dodržuje či nikoliv. Procedurální etika se zabývá tím, že pokud bude vše procedurálně správně, dosažený výsledek mediace je akceptovatelný pro strany sporu. Etika mediace se zabývá etickými principy a hodnotami. Udává, zda se mediátor v oblastech etických dilemat rozhoduje správně či nikoliv. Tato oblast dbá na dodržování etického kontextu. Etika mediátora zjišťuje, zda má mediátor k dispozici takové kompetence, díky kterým podá kvalitní výkon. Takovými kompetencemi je myšleno například vzdělání, osobnostní a profesionální rozvoj či profesní růst. Posledním druhem je etika v praxi znamená, jak s danými pravidly mediátoři pracují v praxi, když řeší etická dilemata, která vznikla během mediačního procesu. (Šišková, 2016)

Etika je důležitá ve všech pomáhajících profesích, a tak i v profesi mediátora. Jelikož se mediátor setkává s mnohými etickými dilematy, je otázka etických dilemat zařazena ve výzkumném šetření. Pomocí výzkumného šetření pak můžeme vidět, s jakou škálou etických dilemat se mediátoři setkávají.

3 SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ V KONTEXTU RODINNÉ MEDIACE

Tato kapitola pojednává o sociálně právní ochraně dětí v kontextu rodinné mediace, protože nejen mediátoři, ale také pracovníci OSPOD se setkávají s rodinnými konflikty. Tako kapitola byla zařazena s ohledem na výzkumné šetření, v němž se polovinu informantů tvoří právě pracovníci OSPOD. Právě proto je důležité nastínit i určitý náhled do problematiky tohoto odboru. Nejprve bude uveden zákon o sociálně právní ochraně dětí, který je klíčový k výkonu profese pracovníka OSPOD a poté bude uveden příklad dobré spolupráce mezi OSPOD a mediátory.

„(1) Sociálně-právní ochranou dětí (dále jen "sociálně-právní ochrana") se rozumí zejména

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

(2) Nedotčeny zůstávají zvláštní právní předpisy, které upravují též ochranu práv a oprávněných zájmů dítěte.

(3) Tento zákon se použije na právní vztahy, které nejsou upraveny přímo použitelným předpisem Evropské unie v oblasti dávek pěstounské péče.“
(Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

Příkladem dobré spolupráce mezi mediátory a orgánu sociálně právní ochrany dětí je spolupráce Magistrátu města Hradec Králové a dětským krizovým centrem Adra, kterou popisuje Kotrčová a Bubeník (2011). Dětské krizové centrum vzniklo v červenci roku 2009. Od té doby mělo již spoustu klientů a jejich problémy byly různorodé. Objevovaly se však problémy, které se neustále opakovaly, týkaly se především vztahů a byly závažné. Objevovaly se problémy spojené se vztahy mezi rodiči, mezi rodiči a dětmi, ale také mezigenerační spory či spory, které přesahovaly i do jiných skupin. Tyto problémy pak zasahují do života dětí. Společně krizové centrum a OSPOD využívají systemický přístup pro práci s rodinami. Tento přístup určuje role všem, kteří se procesu zúčastňují, je výhodný pro budování důvěry a dávají členům možnost, aby se mohli podílet na řešení.

Před samotnou terapeutickou prací se zúčastnění seznámí s případem, seznámí se s rodiči i s dětmi. Zúčastnění členové pracovní skupiny jsou sociální pracovníce z OSPOD, vedoucí tohoto oddělení systemického terapeuta, jenž je v tomto jednání mediátorem. Než je konzultace zahájena, je nutné přesně rozdělit role účastníků. Jak bude konzultace vypadat má však v rukou mediátor, ostatní jsou pouze nositeli zakázky. V rámci systemického přístupu se objevují dva primární rámce práce. Je to kontrola, kde můžeme nalézt objasňování, dozor, opatrování a přesvědčování. Druhým primárním rámcem jsou spolupracující aktivity. Sem patří například terapie, doprovázení, vzdělávání či poradenství. Pokud by byl při jednání přítomen jen sociální pracovník z OSPOD, rodiče si mohou přijít k tomuto jednání nuceně. Sociální pracovník z OSPOD je úřední osobou a může využít tzv. donucovacích prostředků, proto může být toto jednání neefektivní. Naopak jednání, kde je přítomen mediátor nabízí bezpečné prostředí, kde může každý z rodičů vyslovit své potřeby. Tímto způsobem se postupuje právě proto, aby bylo dosaženo efektivní dohody. Vytvořil se tak zcela nový model práce. Dosud jsme mohli spatřovat primární rámec kontroly spíše na OSPOD, ale primární rámec spolupráce zůstával nerozvinutý. Právě proto je nový model práce tak efektivní, protože spojuje oba tyto rámce. Mediace by měla být zakončena dohodou mezi rodiči a OSPOD, ve které bude řešen další postup ve vztahu k dítěti. (Kotrčová a Bubeník, 2011)

Příkladem, jaké případy například řeší OSPOD ve spolupráci s Adrou uvádí Kotrčová a Bubeník (2011), je asistované předávání dětí. Podnětem pro to, aby vznikla tato spolupráce byla samotná zakázka od rodičů Adry společně se zkušeností praxe OSPOD. Při předávání dětí po rozvodu či rozchodu partnerů může být komunikační bariéra zapříčiněná předešlými vážnými partnerskými konflikty či domácím násilím. Tato komunikace se pak často stává agresivní a manipulativní. Předávání dětí se pak stává stresujícím a rizikovým pro všechny strany. Asistence probíhá tak, že pracovník z Adry sleduje předávání dítěte jakožto nestranný pozorovatel. Probíhá to v souladu s rozhodnutím soudu o místě a času předání. O tom, jak předání probíhalo pak sepíše zprávu, která je zásadně nehodnotící. Tuto zprávu má pak k dispozici OSPOD. Pokud se situace v rodině nezlepší, přistupuje se k využití navykacího režimu či mediaci. Navykací režim se využívá v rodinách, kde má dítě narušený vztah k jednomu z rodičů. Děje se tak v případech, kdy dítě bylo svědkem domácího násilí. Takové dítě ztrácí v rodiče

důvěru a již se s ním necítí bezpečně. Dítě se po takovém zážitku bojí s rodičem komunikovat a proto je využito navykacího režimu. Tento režim nabízí dítěti a jeho rodiči bezpečné prostředí vedením odborníků, ve kterém se zpět naváže bezpečný vztah.

Pazlarová, Matoušek a Matoušek (in Janebová, Kappl, Smutek, 2008) ve svém výzkumu uvádí, že 55 % dotazovaných pracovníků z OSPOD uvedlo, že považují mediační služby za potřebné. Zároveň toto šetření ukázalo, že pracovníci OSPOD v obcích s rozšířenou působností nemají dostatečné vzdělání. Zhruba polovina těchto pracovníků si bude muset své vzdělání doplnit, což je může negativně zatěžovat. Tato zátěž se odrazí i mimo jejich pracovní prostředí. Dá se tedy předpokládat, že sociální pracovníci budou doplňovat vzdělání pouze ve formách, které jsou definované v zákoně a ostatní možnosti vzdělávání sociálních pracovníků budou méně využívané. Zatížení sociálních pracovníků z OSPOD souvisí také s tím, že jsou zatíženi administrativou a příliš velkým počtem klientů. S vysokým počtem klientů souvisí problém, který neumožňuje sociálním pracovníkům věnovat se klientům v přímé práci v takovém rozsahu, ve kterém by bylo třeba. Dalším problémem je, zda při takovém přetížení dovedou sociální pracovníci efektivně zasáhnout ku prospěchu ohrožených rodin. Dále je důležité zmínit, že sociální pracovníci zmínili, že spolupráce s ostatními organizacemi je nedostatečná. Uvádí dva důvody, a to že tyto služby chybí či že mají nedostatečnou kapacitu a nebo prostě chybí spolupráce všech subjektů v místě působení. Každopádně z šetření vyplynulo, že pracovníci OSPOD mají nedostatečné informace o fungování některých organizací. Nejlépe hodnocené spolupráce ze strany pracovníků OSPOD byly státní a tzv. tradiční organizace, se kterými byla navázána dlouhodobá spolupráce. Řadí sem například kojenecké ústavy, úřady práce, pedagogicko-psychologické poradny a dětské domovy.

Sociálně právní ochrana dětí je důležitým orgánem, který se věnuje konfliktům v rodinách s dětmi. Právě tomuto orgánu se může ulevit s počtem kauz, které se k nim dostávají, pokud některé spory budou zasílat k mediátorům. I z tohoto důvodu se tomuto tématu věnuji ve výzkumném šetření.

4 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Následující kapitola navazuje na předchozí teoretickou část diplomové práce. V této kapitole nejdříve definuji hlavní cíl této diplomové práce a dílčí cíle výzkumného šetření. K získání dat a jejich zpracování bude využit kvalitativní výzkum, který spolu s výzkumnými metodami a technikami v této kapitole vymezím. Pro přehlednost bude vyhotovena transformační tabulka, ve které budou transformovány dílčí výzkumné cíle do tazatelských otázek. V závěru budou zhodnoceny údaje od mediátorů a pracovníků OSPOD. Během studia materiálů pro tuto diplomovou práci jsem se nesečkala s výzkumy, které by komparovaly pohledy sociálních pracovníků z orgánu sociálně právní ochrany dětí a mediátorů, proto věřím, že toto výzkumné šetření bude přínosné.

4.1 Výzkumná strategie a cíle výzkumu

Ještě před stanovením výzkumné strategie je nutné vymezit výzkumný problém. Rozlišujeme tři typy výzkumných problémů a to deskriptivní, kauzální a relační. Deskriptivní výzkumný problém si klade otázku „jaké to je?“ na níž hledá odpověď. Deskriptivní výzkumný problém popisuje určitý stav nebo situaci nebo jev. Deskriptivní výzkumný problém často využívá interview jakožto výzkumnou metodu. (Gavora, 2010) Právě proto byl využit právě deskriptivní výzkumný problém pro účely této práce.

Výzkumným problémem je v této práci možnost využití rodinné mediace při řešení rodinných konfliktů a zmapování spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory, a to jak z pohledu pracovníků OSPOD, tak mediátorů. Představy pracovníků OSPOD a mediátorů se totiž mohou zásadně lišit.

HVC: Zjistit, jaké jsou možnosti využití rodinné mediace při řešení rodinných konfliktů z pohledu pracovníků OSPOD a mediátorů a jak probíhá spolupráce mezi nimi.

Poznatky, které z výzkumného šetření vyplynou mohou sloužit jakožto zpětná vazba pro mediátory a sociální pracovníky OSPOD. Z hlavního cíle jsem vytvořila dílčí cíle. Tyto dílčí cíle se věnují konfliktům v rodině. Nejdříve jsem chtěla zjistit, jaké možnosti v současnosti rodinná mediace nabízí, a naopak co tyto možnosti limituje. Pomocí druhého dílčího cíle jsem zjišťovala, s jakými

rodinnými konflikty se nejčastěji pracovníci OSPOD a mediátoři setkávají. Ve třetím dílčím cíli jsem se snažila zjistit, jaká je spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory. Všechny tři dílčí cíle jsou níže blíže charakterizovány.

Dílčí cíl 1 (DC1): Zjistit, jaké jsou možnosti rodinné mediace a co tyto možnosti limituje z pohledu sociálních pracovníků OSPOD a mediátorů.

Tento cíl se zaměřuje na možnosti rodinné mediace, a to jak na její pozitiva, tak i rizika. V teoretické části již bylo popsáno, co mediace přináší, ale také jaká jsou její rizika, a tak jako v každé pomáhající profesi i zde mohou vyvstat etická dilemata. V souvislosti s hlavním výzkumným cílem byl zjišťován náhled jak sociálních pracovníků OSPOD i mediátorů. Pomocí tohoto dílčího cíle je možné identifikovat, zda se zakázky ze strany rodiny liší nebo se shodují. Proto je nutné zjistit, s jakými rodinnými konflikty se sociální pracovníci OSPOD a mediátoři setkávají nejčastěji a jaké rodinné konflikty řeší zřídka. Důležité je také zjistit, zda se liší nebo shoduje představa o tom, jaké druhy rodinných konfliktů se k rodinné mediaci nehodí. Jelikož se sociální pracovníci OSPOD zaměřují na práci s rodinami s dětmi, je také velmi cenný názor na účast dítěte na rodinné mediaci, jelikož, jak již bylo zmíněno v teoretické části této diplomové práce, se názory odborníků na tuto problematiku liší. Tato otázka se tedy stává v odborných kruzích sporná. Tento dílčí cíl zodpovídá prvních sedm tazatelských otázek, které se na výše zmíněnou problematiku dotazují.

Dílčí cíl 2 (DC2): Zjistit, jaká jsou kritéria úspěšnosti rodinné mediace a zda mají pracovníci OSPOD a mediátoři zpětnou vazbu o úspěšnosti rodinné mediace.

Jelikož je rodinná mediace v České republice poměrně mladou službou, doposud nebyla dostatečně zmapována její úspěšnost. Proto je důležité zjistit, jaká jsou kritéria úspěšné mediace od těch, kteří jsou s lidmi, kteří řeší rodinné konflikty v přímém kontaktu, tedy od sociálních pracovníků OSPOD a mediátorů. Důležité je také to, zda tyto dvě oblasti odborníků vůbec nějakou zpětnou vazbu od klientů, kteří podstoupili rodinnou mediaci, mají. Poznatky získané díky tomuto dílčímu cíli by mohly být využity jakožto zpětná vazba pro odborníky, kteří v oblasti rodinné mediace pracují, ale zároveň mohou působit jakožto osvěta pro širokou veřejnost, propagující možnost řešení sporů mimosoudně.

Pokud by se prokázalo, že mediace skutečně úspěšná je, může přilákat více zájemců o tuto službu. Tento dílčí cíl se odráží ve dvou tazatelských otázkách, pomocí nichž se na danou problematiku dotazují.

Dílčí cíl 3 (DC3): Zjistit, jak probíhá spolupráce OSPOD a mediátorů při řešení konfliktů v rodině.

Tento dílčí cíl slouží k popisu probíhající spolupráce mezi sociálními pracovníky OSPOD a mediátory. Proto je důležitý názor z obou stran. Tento dílčí cíl si také dává za cíl zjistit, jak by se dala spolupráce mezi sociálními pracovníky OSPOD a mediátory zlepšit. Zda by se mělo jednat o řešení systémové či individuální, pak mohou zodpovědět přímo profesionálové, jichž se to týká a jimž by případné zavedení do praxe mohlo pomoci. Zda je tato spolupráce důležitá, mohou respondenti zhodnotit pomocí tří tazatelských otázek, které se vztahují k tomuto dílčímu cíli.

Máme kvalitativní a kvantitativní výzkumnou strategii. Kvantitativní výzkum pracuje především s údaji, které jsou vyjádřeny číselně. Naopak kvalitativní výzkumná strategie pracuje se slovy. Při kvantitativní strategii má výzkumník určitý odstup od zkoumaných jevů, naopak je tomu u kvalitativní strategie. Kvantitativní výzkum slouží především k reprezentaci celé populace, kdežto kvalitativní výzkum se vztahuje ke konkrétním případům. (Gavora, 2010) Neexistuje jednotné vymezení, co to kvalitativní výzkum je. Na samém začátku výzkumu je důležité, aby výzkumník určil téma a výzkumné otázky. Tyto otázky je možné přetvářet či doplňovat v průběhu výzkumu. Dá se tedy říct, že kvalitativní výzkum je výzkumem pružným. Výzkumník pracuje tam, kde se může něco nového dozvědět, s lidmi, kteří mohou výzkumné otázky osvětlit. Na závěr může výzkumník navrhnout novou teorii, se kterou přichází na základě svého výzkumu. Kvalitativní výzkum nabízí podrobný popis vnímání jedince. Výhodou pak také je přirozené výzkumné prostředí, nabízí studium profese, návrhy nových teorií, hledá místní souvislosti, reaguje dobře na aktuální podmínky. Nevýhodou pak může být, že výsledky nejdou zobecnit na celou populaci či v rámci jiného prostředí. Obtížnější může být také samotné testování hypotéz a teorií. Celý kvalitativní výzkum je zároveň velmi časově náročný a výzkumník může snadno ovlivnit výsledky výzkumu. (Hendl, 2005) Pro účely

této diplomové práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Přijde mi vhodnější nežli kvantitativní výzkumná strategie vzhledem k potřebě získat informace od dvou velmi specifických skupin (pracovníků OSPOD a mediátorů) a těmto informacím porozumět. Není důležité zjistit větší množství informací pomocí mnoha dotazovaných, jde hlavně o porozumění dané problematice z pohledu dvou spolupracujících skupin.

4.2 Transformační tabulka

Dílčí cíle mohou být zodpovězeny pouze pomocí tazatelských otázek, které byly pomocí operacionalizace převedena do transformační tabulky. Pomocí těchto tazatelských otázek pak můžeme odpovědět na tři dílčí cíle, a tudíž i hlavní výzkumný cíl. Hendl (2012) udává, že pomocí operacionalizace určujeme empirické indikátory určené k teoretickým konstruktům.

Tabulka 1: Transformační tabulka dílčích cílů do tazatelských otázek

Dílčí cíl	Výzkumná technika	Tazatelské otázky
Dílčí cíl 1: Zjistit, jaké jsou příležitosti a rizika rodinné mediace z pohledu pracovníků OSPOD a mediátorů.	Polostrukturovaný rozhovor	Tazatelská otázka 1 (TO1): Jaká pozitiva spatřujete při využití rodinné mediace?
		Tazatelská otázka 2 (TO2): Jaká rizika spatřujete při využití rodinné mediace?
		Tazatelská otázka 3 (TO3): S jakými etickými dilematy se při řešení rodinných konfliktů setkáváte?

		<p>Tazatelská otázka 4 (TO4):</p> <p>Jaký máte názor na účast dítěte na rodinné mediaci?</p>
		<p>Tazatelská otázka 5 (TO5):</p> <p>Jaké rodinné konflikty nejčastěji řešíte?</p>
		<p>Tazatelská otázka 6 (TO6):</p> <p>S jakými rodinnými konflikty se setkáváte zřídka?</p>
		<p>Tazatelská otázka (TO7):</p> <p>Jaké druhy rodinných konfliktů byste k mediaci nedoporučil/a?</p>

<p>Dílčí cíl 2:</p> <p>Zjistit, jaká jsou kritéria úspěšnosti rodinné mediace a zda mají pracovníci OSPOD a mediátoři zpětnou vazbu o</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>Tazatelská otázka 8 (TO8):</p> <p>Jaká jsou podle Vás kritéria úspěšné mediace?</p>
--	-----------------------------------	---

úspěšnosti rodinné mediace		<p>Tazatelská otázka 9 (TO9):</p> <p>Máte zpětnou vazbu od klientů, kteří řešili rodinné konflikty o úspěšnosti rodinné mediace?</p>
<p>Dílčí cíl 3:</p> <p>Zjistit, jak probíhá spolupráce OSPOD a mediátorů při řešení konfliktů v rodině.</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>Tazatelská otázka 10 (TO10):</p> <p>Jak podle vás probíhá spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory?</p>
		<p>Tazatelská otázka 11 (TO11):</p> <p>Jak by se dala spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory zlepšit?</p>
		<p>Tazatelská otázka 12 (TO12):</p> <p>Je spolupráce mezi OSPOD a mediátory důležitá?</p>

Zdroj: Vlastní

4.3 Metoda výzkumu a technika sběru dat

Po zvolení kvalitativní strategie výzkumu byla zvolena technika rozhovoru pro sběr dat. Zvolen byl konkrétně polostrukturovaný rozhovor, díky kterému zůstává výzkumníkovi volnost v pokládání otázek, ale poskytuje prostor také dotazovanému, který není při odpovídání na otázky omezován. Díky tomu může výzkumník odhalit i jiné než přesně předem stanovené skutečnosti. Gavora

(2010) uvádí, že polostrukturovaný rozhovor je kompromisem mezi rozhovorem strukturovaným a nestrukturovaným. U strukturovaného rozhovoru máme předem dané otázky, se kterými nemůžeme manipulovat. Je to vlastně takový dotazník realizovaný pomocí dialogu. Výhodou je úspora času a snadné vedení. Naopak nestrukturovaný rozhovor poskytuje výzkumníkovi absolutní volnost. Máme stanovené téma, ale otázky se postupně odvíjí. Těžkostí však může být obtížná kategorizace. Důležitá je velká připravenost a zkušenost výzkumníka. Oproti strukturovanému rozhovoru je potřeba mnohem více času. U polostrukturovaného rozhovoru máme připravené určité schéma a základní otázky. Ostatní otázky se během rozhovoru vyvinou samy.

Polostrukturovaný rozhovor sestává ze dvanácti otevřených otázek, které byly předem vymezené pro výzkumníka, kterému nabízí určitou strukturu a návod. Obsahově probíhal rozhovor u všech dotazovaných stejně, otázky byly formulovány na míru konkrétnímu dotazovanému. Díky tomu jsou data snáze srovnatelná.

4.4 Výzkumný soubor a organizace a rizika výzkumného šetření

Dotazovaní byli vybráni k danému výzkumnému šetření záměrně. Záměrně byli vybráni dotazovaní z řad mediátorů z Asociace mediátorů České republiky (AMČR). Tito mediátoři mají akreditaci právě zmíněné Asociace mediátorů ČR, výcvik v mediaci a zkušenosti. Dalším kritériem pak bylo, že tito mediátoři v rámci své praxe vykonávají rodinnou mediaci, na kterou je tato práce zaměřena. Tito mediátoři vykonávají svou činnost převážně v Praze. Dále byli osloveni pracovníci OSPOD, kteří mají zkušenost s rodinnou mediací. Jak mediátoři, tak pracovníci OSPOD byli osloveni pomocí e-mailové komunikace. Výzkumného šetření se zúčastnili pracovníci OSPOD z Prahy 4, Prahy 10 a Nového Města nad Metují. Jak mediátoři, tak pracovníci OSPOD pracují s rodinami v konfliktu. Tito dotazovaní byli vybráni bez ohledu na pohlaví, roky praxe, vzdělání či věk.

Cílovou skupinou jsou tedy výše zmínění dotazovaní. Celkem výzkumný soubor obsahuje deset informantů, z toho pět pracovníků OSPOD a pět mediátorů. Skutečnost je taková, že v pomáhajících profesích převládají ženy, tudíž jsou

všichni informanti ženy, i když to absolutně nebyl záměr. V následující tabulce je zobrazen výzkumný soubor. Pro přehlednost uvádím, že označení I1-I5 patří pracovníkům OSPOD a označení I6-10 patří mediátorům.

Tabulka 2: Výzkumný soubor

Informantka	Věk	Pracovní pozice	Léta praxe	Působíště
I1	50	Vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí a práce	25	OSPOD
I2	35	Sociální pracovnice	11	OSPOD
I3	42	Vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí	17	OSPOD
I4	49	Sociální pracovník	30	OSPOD
I5	27	Sociální pracovník	4	OSPOD
I6	50	Mediátor	33	AMČR
I7	35	Mediátor	8	AMČR
I8	60	Mediátor	14	AMČR
I9	70	Mediátor	27	AMČR

I10	70	Mediátor	30	AMČR
-----	----	----------	----	------

Zdroj: Vlastní

Výzkumné šetření probíhalo anonymně, aby nemohli být informanti identifikováni. S touto anonymitou byli respondenti obeznámeni a díky ní lze počítat s jejich větší otevřeností. Respondenti byli osloveni pomocí e-mailové komunikace. Tímto způsobem byli požádáni o zapojení do výzkumného šetření a tito vybraní souhlasili s poskytnutím rozhovoru pro účely této práce. S tématem a cílem práce byli informanti seznámeni. Sběr dat proběhl pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které byly realizovány individuálně. Sedm rozhovorů proběhlo pomocí osobního setkání a tři rozhovory musely být realizovány elektronickou komunikací z důvodu současné epidemiologické situace spojenou s pandemií. Pro zaznamenání rozhovorů bylo využito nahrávacího zařízení. Před započítáním nahrávání byl každý z informantů s touto skutečností obeznámen a dal svůj souhlas. Díky nahrávacímu zařízení bylo výzkumníkovi umožněno plně se soustředit na rozhovor a nemusel si dělat poznámky. Rozhovor trval 25 minut až hodinu a půl, dle sdílnosti informantů. Výzkumník využíval při rozhovoru vizuální podporu, která mu umožnila vést polostrukturovaný rozhovor. Zvukové záznamy byly doslovně přepsány. Jedná se tak o metodu, která je časově náročná.

Tuto metodu vnímám vzhledem k povaze tématu jako nejvhodnější, ale i přesto může mít svá rizika. Rizikem jsou například sdělené informace, které zcela nesouvisí s daným tématem a s tím související složitější vyhodnocování informací výzkumníkem. Je nutné si také uvědomit, že mediátoři vykonávají svou činnost převážně jakožto OSVČ, tudíž na ně na rozdíl od pracovníků OSPOD není vytvářen žádný tlak ze strany zaměstnavatele při poskytování informací. Rizikem může být také otevřenost informantů, kteří se mohou i přes upozornění na anonymitu bát projevit naplno svůj názor. Je tedy na výzkumníkovi, aby informanty dostatečně ujistil o anonymitě výzkumného šetření a snažil se vytvořit příjemnou a přátelskou atmosféru, která může vést k vyšší otevřenosti informantů. Výzkumník se s informanty domluvil na předání výsledků výzkumného šetření po jejich vyhodnocení.

Přepsány byly veškeré informace, které výzkumník od informantů získal, i přes to, že některé nezapadaly do tazatelských otázek a výzkumného šetření. Všechny informace jsou totiž považovány za cenné a mohou pomoci komplexně pochopit celou problematiku. Po vymezení metodologické části výzkumného šetření teď přichází na řadu analýza rozhovorů a interpretace výsledků z nich získaných.

5 Analýza rozhovorů a interpretace výsledků výzkumného šetření

Během předchozí kapitoly byla představena metodologie výzkumného šetření. Nalezneme tak také hlavní výzkumný cíl a dílčí cíle. Stanovena byla také metoda sběru dat a výzkumný vzorek. Tato kapitola se bude věnovat analýze získaných dat a jejich interpretaci. Výsledky se vztahují k dílčím cílům výzkumného šetření.

Pro analýzu dat, které byly získány pomocí rozhovoru bylo využito otevřené kódování. Samotné kódování je podle Hendla (2016) strukturování dat, aby mohla být následně interpretována. Otevřené kódování pak kategorizuje témata, kterým jsou pak přiřazeny značky. Pomocí otevřeného kódování jsou objevenována určitá témata. Tato témata se často vztahují k výzkumníkem prostudované literatuře, ke stanoveným výzkumným otázkám, ale objevují se i nová, doposud nezmiňovaná témata. Kódovat lze různým způsobem. Výzkumník může jít slovo po slovu, odstavec po odstavci nebo po celých textech, případně případech. Vždy se však snaží text rozkrýt. Kódovat lze jak podstatná jména, tak slovesa. Následně se hledají také přídavná jména, která určují vlastnosti daných kategorií.

Aby bylo kódování v tomto výzkumném šetření přehledné, výzkumník vytvořil tzv. kódovník (Příloha 2). V kódovníku byly vytvořeny jednotlivé kategorie, přičemž každé kategorii byla přiřazena barva pro vyšší přehlednost. Pro znázornění je uveden přepis rozhovoru (Příloha 3), ve kterém jsou jednotlivými barvami označeny texty, které mají vazbu ke kategoriím vymezeným pomocí kódovníku. Kategorie jsou pak propojeny s jednotlivými dílčími cíli.

Po provedení kategorizace začíná analyzování rozhovorů. Pomocí analýzy můžeme zjistit, jaké kategorie se podobají a které naopak odlišují. Ve chvíli, kdy přistoupíme k interpretaci výsledků, odpovíme tím na dílčí cíle i na hlavní cíl výzkumného šetření. Výsledky jsou interpretovány s ohledem na dílčí cíle, tudíž má analýza tři části. Pro větší přehlednost je každá tazatelská otázka analyzovaná zvlášť. Na konci kapitoly nalezneme interpretaci výsledků.

V Příloze 4 nalezneme podrobnou analýzu rozhovorů jakožto podklad pro přesnou interpretaci výsledků.

5.1 Příležitosti a rizika rodinné mediace (DC1)

První dílčí cíl (DC1) se zabývá pomocí tazatelských otázek tím, jaké jsou příležitosti a rizika rodinné mediace z pohledu pracovníků OSPOD a mediátorů. K tomuto dílčímu cíli se vztahuje sedm tazatelských otázek, jejichž vyhodnocení bude představeno níže.

Odpovědi informantů na otázku, jaká pozitiva spatřují při využívání rodinné mediace (TO1) se liší. Tři informanti odpověděli, že jako značný přínos vidí domluvu v péči o dítě. Takto odpověděly dvě pracovnice OSPOD a jeden mediátor. Toto tvrzení dokazuje odpověď pracovnice OSPOD I4: *„Rodiče se domluví na dalších podmínkách péče o děti, jde o jejich domluvu, nejde o direktivní nařízení soudu.“* S touto odpovědí souvisí také další pozitivum, které spatřují dva pracovníci OSPOD a jeden mediátor, celkem tedy tři informanti. Jedná se o to, že rodiče mají možnost rozhodnout o svých dětech sami. Jak říká I10: *„Jedna z nejdůležitějších věcí je, že lidé rozhodují sami o tom, jak to bude dál.“* Celkem tři informanti z řad pracovníků OSPOD vidí jako pozitivum mediace finanční přínos. To dokazuje tvrzení I4: *„Mediace v poslední řadě může rodičům ušetřit finanční prostředky za právní zástupce.“* Dva informanti z řad mediátorů vidí pozitivum v tom, že klienti mohou říci, co potřebují. To potvrzuje I9: *„A v té mediaci lidé mohou vlastně v nějakém chráněném čase říct, jak to vlastně mají. Co potřebují a co by mělo být nějak jinak.“* Jeden mediátor a jeden pracovník OSPOD, celkem tedy dva informanti uvádí, že za pozitivum považují navrácení rodičovských kompetencí. Což dokazuje výrok I9: *„A ta mediace jako pozitivní je v tom, že v průběhu té mediace je možné vlastně těm lidem, v tom procesu navrátit ty kompetence tak, aby zase mohli být těmi rodiči, které si děti vždycky, skoro vždycky přejí.“* Dva informanti, jeden z řad pracovníků OSPOD a jeden z řad mediátorů, shledávají pozitivum v tom, že klienti naleznou řešení, které bude vyhovovat všem, přičemž toto tvrzení dokládá odpověď I9: *„A jestli když se takto zadaří a oni vlastně opravdu začnou ty věci zvládat, tak potom je to hodně posiluje a mají daleko větší šanci, že vlastně na konci té mediace bude ta dohoda, která bude funkční, bude velice stabilní a bude vlastně přátelská a vyhovující ke všem“*

zúčastněným. “ Dva informanti, konkrétně pracovníci OSPOD se shodli na tom, že jako pozitivum spatřují to, že soudy nejsou tak vytížené. Toto tvrzení dokazuje odpověď I5: *„OSPOD ale i opatrovnícký soud není zahlcován často velmi nesmyslným soudním sporem táhnoucím se měsíce či dokonce roky. Mediáci tedy vnímám jako vhodný předstupeň soudního jednání, která by z mého pohledu měla být téměř automatická u každého sporu, tedy sporu týkajícího se dětí.*“ Dva mediátoři řekli, že vidí hodně pozitiv mediace, a proto je vůbec těžké je vůbec všechny vyjmenovat. Jeden respondent, pracovník OSPOD uvedl, že pozitivum mediace spatřuje v tom, že její pomocí mírní konflikt. Jeden pracovník OSPOD zmínil, že pomocí mediace neeskálují problémy. Jeden mediátor vidí pozitivum mediace v tom, že v rodinách budou zachovány příjemné vztahy. Jeden mediátor uvádí, že mediace usnadňuje řešení konfliktu. Mediace také napomáhá k tomu, aby se klienti tolik nezraňovali, v čemž vidí pozitivum jeden mediátor. Mediace nabízí funkční a stabilní dohodu, což považuje za pozitivum jeden mediátor. Jeden mediátor vidí jako pozitivum mediace důvěru. Po jednom pracovníku OSPOD uvádí jako pozitivum rychlejší ukončení sporu, efektivitu a vyhnutí se soudnímu sporu. Po jednom mediátorovi jsou spatřovány pozitiva v porozumění, růstu individuality a to, že mediace pomáhá lidem dělat věci zodpovědně.

Dost se různí také odpovědi na druhou tazatelskou otázku (TO2), která zní: Jaká rizika spatřujete při využití rodinné mediace? Každopádně pět informantů se shodlo na tom, že rizika v mediaci nespátřují. Takto odpověděli tři mediátoři a dva pracovníci OSPOD. Což dokládá odpověď I7: *„Konkrétně rodinné... ne. Jsem přesvědčená o tom, že vlastně jestli něco složitějšího probíhá v tom vztahu už před mediací a na mediaci se to třeba taky projeví, takže to tu situaci nezhorší. Může to zlepšit, může tomu nějak pomoci a nemyslím si, že to může zhoršit.*“ Dva mediátoři uvedli, že vidí jako riziko neznalost soudů či advokátů. Po jedné odpovědi se pak ze strany mediátorů objevovala rizika jako otevřenost a s tím související zneužití informací, časová náročnost procesu mediace, mediace jakožto intimní sféra, stereotypy spojené s mediací, špatná zkušenost spojená s předchozí mediací, mediace lidí, kteří byli vychováni v komunismu a pod vládou sociální demokracie, načasovanost mediace. Riziko také mediátoři spatřují v tom, že lidé neumí vzít zodpovědnost do vlastních rukou,

ne pro všechny lidi a případy se mediace hodí, o mediaci se moc nemluví a také to, že někteří mediátoři říkají, že mediace je povinná, což není pravda, jelikož je povinné jen první setkání nařízené soudem. Po jedné odpovědi sdělovali pracovníci OSPOD rizika týkající se neúspěchu, ochoty klientů dohodnout se, mediace jakožto hrazené služby, direktivní mediace, ale také to, že je hodně mediátorů, kteří mají málo zkušeností.

Nejčastější odpovědí na otázku, s jakými etickými dilematy se mediátoři a pracovníci OSPOD setkávají při řešení rodinných konfliktů (TO3), byla otázka nestrannosti. Takto odpověděli čtyři informanti, z toho dva pracovníci OSPOD a dva mediátoři. Dokládá to také odpověď I9: *„Další věc je, jak být nestranný. Ono se to řekne, že je to jakoby zásada a je to určitě důležité, nicméně je to nesmírně těžké, toho dostát jako mediátor a to z jednoho prostého důvodu - že každý mediátor je člověk. Může se stát, že pro tebe jako mediátora nějaké téma narazí na tvoje vlastní hodnoty, bude pro tebe vlastně těžké, téměř nemožné, vést tu mediaci, protože tvoje nastavení je diametrálně odlišné od těch obou stran nebo minimálně jedné strany.“* Po jednom pracovníkovi OSPOD se vyskytovaly odpovědi spojené s etickým dilematem týkající se zájmu dítěte, osobnostním náhledem, neutralitou, odebrání dítěte z rodiny či místem bydliště dítěte. I5 uvedl, že: *„Dále často řeším to, že si musím připomínat, že ne každý chce žít a musí žít tak, jako žiji já, a ne vždy je odlišný způsob života špatný (typicky v případě alternativních rodin - otázka bydlení v mongolské jurtě, chatce bez vody a elektřiny, bez toalety, otázky očkování dětí a docházky do školy apod.).“* Tento pracovník OSPOD uvedl hodně etických dilemat a tak na konec dodává: *„Omlouvám se za rozepsání, tato otázka je pro mě velmi rozsáhlá a obšírná, práce sociálního pracovníka je prakticky hledání priorit a práce s dilematy...“* Jeden pracovník OSPOD uvedl, že nezažívá žádné etické dilema. To může být spojeno s léty praxe, které má za sebou, tudíž je možné, že se s nimi již naučil pracovat. Jeden mediátor udává, že zažívá etické dilema týkající se toho, jak moc být hlasem dítěte, jehož rodiče jsou mediátorovi klienti. Jeden mediátor dále uvedl, že má etické dilema takové, že ho rodiče, kteří se dohadují o budoucnosti jejich dítěte štvou, což spojuje s tím, že je podle nich přístup těchto rodičů vůči dítěti nezodpovědný. V souvislosti s tím zmiňuje informant, že mu chybí pochopení pro takové rodiče. Tato informantka také

uvedla, že je pro ni těžkostí, že nefandí rozchodům, ve kterých jsou vlastní potřeby rodičů na prvním místě. Shledává pak, že je pro ni těžké takové rodiče vnitřně neodsuzovat. Jeden mediátor odpověděl, že je pro něj těžké jakožto pro mediátora neřešit. Řešení si totiž klienti mediace musí najít sami. Jeden z mediátorů také uvádí, že etické dilema pro něj nastává ve chvíli, kdy se v mediaci narazí na jeho vlastní hodnoty. Etické dilema jednoho z dotazovaných mediátorů také vzniká při otázce víry či nevíry, u jiného zase v případě způsobu výchovy. Dilema také může nastat v případě, kdy mediátor nemá dostatečnou znalost procesu mediace. Etické dilema jednoho z mediátorů vzniklo také v případě, že neměl zkušenost s některými interetnickými konflikty. Zároveň I10 dodává: *„Není dobře naformulován etický kodex pro mediátory. A teď ho vytváříme, už bude ke schválení.“*

Další tazatelská otázka (TO4) se vztahuje k názoru na účast dítěte na rodinné mediaci. Čtyři informanti odpověděli, že účast dítěte na rodinné mediaci je možná. Jako příklad je doloženo tvrzení I1: *„Já si myslím, že je možná.“* Takto se vyjádřili tři pracovníci OSPOD a jeden mediátor. Celkem čtyři informanti, z toho tři pracovníci OSPOD a jeden mediátor odpověděli, že mediaci za účasti dětí doporučují především u starších dětí a že musí být brán v úvahu věk dítěte. To dokazuje i odpověď I2: *„Vzhledem samozřejmě k věku, nemá cenu tam tahat batolata. Ale takové děti klidně od první třídy nebo poslední školkový rok, ten názor by tam určitě měl být řečen a v tom duchu by se měla odvíjet i ta mediace ze strany mediátora vůči těm rodičům.“* Dva informanti, z toho jeden pracovník OSPOD a jeden mediátor odpověděli, že záleží na konkrétním případě, není tedy možné říci, že by mediaci s účastí dítěte jednoznačně doporučili či nedoporučili. I2 se na toto téma vyjádřil takto: *„Záleží na situaci. Když to třeba bude rodinná mediace z důvodu, aby se rodiče dohodli na kontaktech s dítětem, jsou třeba rozvedení, nedokáží se domluvit. A týká se to konkrétně toho dítěte, tak si myslím, že ta účast je důležitá.“* Dva pracovníci OSPOD vypověděli, že se během své praxe nesetkali s tím, že by dítě bylo účastno na rodinné mediaci. Jako příklad uvádím I5: *„Za svou praxi jsem zatím nezažila žádnou mediaci, které by bylo přítomno dítě, proto nemohu posoudit.“* Dva mediátoři považují mediaci, na které je účastno dítě za užitečnou či přínosnou. Takto odpověděl například I7: *„Myslím si, že to může být strašně*

přínosné. “ Dva mediátoři se shodli na tom, že k mediaci, které se účastní dítě je potřeba velká příprava mediátora. Tento fakt popsal I9: „*A i na takovou mediaci, když tam to dítě je, tak se na ní hodně připravuji dopředu, dávám si hodně prostoru, abych byla zklidněná a promýšlím si, jak bych mohla nebo nemohla reagovat. Myslím si, že práce s tím dítětem v té mediaci.... Ti lidé, kteří to dělají, na to musí být opravdu připraveni. Musí se vypracovat na ty procesy mediální, kde jsou děti, tak se zlepšovat. A být hodně citlivý, co funguje, co nefunguje. Být hodně připraveni, pracovat se zpětnou vazbou a sebereflexí.*“ Dva mediátoři uvedli, že se děti jejich mediací účastní tím způsobem, že sepiší dopis spolu s mediátorem, který pak mediátor na mediaci rodičům zprostředkuje. Jako příklad lze uvést I8: „*Výstupem může být třeba dopis rodičům, nebo pokud dítě chce, tak může jít do mediace na určitý krátký čas a tam si říct svoje, nebo ten, kdo s ním pracoval, to může říct za něj.*“ Dva mediátoři odpověděli, že mediaci, kde je přítomno dítě by nevedli v případě věcí, které mají rozhodovat rodiče. Rodiče nesmí navalit zodpovědnost dospělého na dítě. Tak odpovídá I9: „*To si myslím, že ty věci, které mají rozhodovat rodiče, tak vlastně nepatří do rozhodování toho dítěte. Na to dítě se nedá navalit zodpovědnost dospělého člověka.*“ Jeden pracovník OSPOD pak uvedl, že taková mediace není častá. Jeden mediátor řekl, že podle něj mediace, které se účastní dítě otvírá oči rodičům. Další mediátor pak řekl, že se při uvažování o mediaci, do které se zapojí dítě musí klást důraz na vyzrálost dítěte. Jiný mediátor uvedl, že taková mediace je možná až ve chvíli, kdy se rodiče zklidní. Jeden z mediátorů také uvedl, že takovou mediaci je možné vést pouze za specifických podmínek. Objevil se také mediátor, který upozornil na fakt, že při takové mediaci občas rodiče neunesou odpovědnost za sebe a své dítě a z takové mediace odejdou.

Další tazatelskou otázkou je, jaké rodinné konflikty řeší informanti nejčastěji (TO5). Jednoznačně nejčastější spory jsou ty, které se týkají rozvodů a rozchodů. Tuto odpověď poskytlo celkem sedm informantů. Odpověděli tak všichni dotazovaní mediátoři, kterých je celkem pět. Zbývající dvě odpovědi byly získány od pracovníků OSPOD. Toto tvrzení dokazuje odpověď I6: „*...tak ve většině případů je to o tom, že se rozpadá ten vztah, i třeba nesezdaných lidí nebo že se rozvádějí, ti, co spolu žili jako manželé. Takže to jsou ty úplně*

nejčastější spory.“ Druhým nejčastějším konfliktem je péče o dítě. Na tom se shodlo celkem pět informantů. Jednalo se o tři pracovníky OSPOD a dva mediátory. Důkazem je výrok I3: *„Úpravy poměrů, to znamená svěřeni do péče, výlučná péče jednoho z rodičů, střídavá péče.*“ Dalším nejčastějším konfliktem je spor o výživné. Takto odpověděli celkem čtyři informanti, z toho jeden mediátor a tři pracovníci OSPOD. Dokládá to výrok I5: *„Bohužel nejčastějším rodinným konfliktem řešeným v rámci OSPOD je rozvod rodičů a s ním související úprava poměrů rodičů k dětem, tedy výchova a výživa.*“ Další častý konflikt, který zmínili čtyři informanti se týká kontaktu a styku s dítětem. Všichni čtyři byli z řad pracovníků OSPOD. I2 se k tomuto tématu vyjádřil takto: *„A potom kontakty. Jak by často měli být.*“ Jak říká I2: *„A ty školy. Zápis do škol.*“ Na tomto výroku se shodují čtyři pracovníci OSPOD. Když se informanti zmiňovali o konfliktech týkající se škol, jedná se o to, kam jejich dítě zapíše do první třídy nebo jestli pošlou dítě na gymnázium či na střední odbornou školu. Tři pracovníci OSPOD se setkávají s konflikty, které se týkají zdravotní péče o dítě. S tímto výrokem se setkáváme například u I1: *„Pak samozřejmě různé představy o školách, různé představy, kdo by měl poskytovat odbornou zdravotnickou péči.*“ Tři z dotazovaných mediátorů se setkávají s konflikty finančními nebo spory týkající se majetku. Důkaz nalezneme například v tvrzení I6: *„Nebo co udělají s majetkem po rozvodu. To jsou ty nejčastější spory.*“ Tři informanti říkají, že se často setkávají s konflikty týkající se výchovy dětí. Odpověděli tak dva pracovníci OSPOD a jeden mediátor. S tím je spojen výrok I6: *„A jsou to spory o to, jaká bude výchova těch dětí, teď myslím, jak bude nastavená, jaký typ péče to bude, kolik třeba kdo bude přispívat na tu péči o to dítě, takže taková ta klasika.*“ Dva informanti říkají, že se nejčastěji setkávají s klienty, kteří řeší boj o dítě. Takto se vyjádřil jeden pracovník OSPOD a jeden mediátor. Jako příklad nabízím odpověď I1: *„...středobodem je to dítě. Takže vlastně boj o to dítě.*“ Dva mediátoři uvedli, že se velmi často setkávají s konflikty předrozvodovými. I7 například odpověděl takto: *„Předrozvodové, rozvodové, porozvodové.*“ Jeden pracovník OSPOD a jeden mediátor uvedli, že se nejčastěji setkávají s konflikty, které se týkají bydlení. Vyjádření I7 bylo jednoznačné: *„Děti, peníze, bydlení.*“ Pracovníci OSPOD po jedné odpovědi ještě udávají tyto nejčastější konflikty: na jaké kroužky bude dítě chodit, s kým, jak a kdy bude dítě trávit prázdniny,

kdy si budou rodiče s dětmi telefonovat, jak si budou podávat informace a konflikty spojené s novými partnery rodičů.

Dále byli informanti dotazováni, s jakými rodinnými konflikty se setkávají zřídka (TO6). Sedm informantů odpovědělo, že se zřídka setkávají s mezigeneračními konflikty. Odpovědělo tak všech pět mediátorů a dva pracovníci OSPOD. O frekvenci těchto konfliktů referuje I6: *„No a jinak málokdy, právě proto, že se o mediaci málo ví, tak prostě se mi stalo dvakrát nebo třikrát, že jsme řešili vztahy mezi generacemi, jakože tam byl na jedné straně tatínek dětí a na druhé straně byli prarodiče dětí a že tam potřebovali si něco vyřešit.“* Tři mediátoři uvedli, že se zřídka setkávají s konflikty dědickými, což dokazuje výrok I6: *„Někdy přijdou jako dědické, ale těch je také málo.“* Tři informanti uvedli, že se zřídka setkávají s konfliktem, který vznikl mezi dětmi a novými partnery rodičů. Vypověděli tak dva pracovníci OSPOD a jeden mediátor. Tak odpověděl také pracovník OSPOD I1: *„Hodně případů začne eskalovat problém, když tam právě nastoupí ti noví partneři.“* Dva mediátoři uvedli, že častá není ani mediace sourozenecká. I6 sourozeneckou mediaci například okomentoval takto: *„Takže takové mediace, ty sourozenecké, mezigenerační jsou spíše výjimečné.“* Zřídka se také objevují konflikty mezi dospívajícími dětmi a rodiči. V tomto smyslu se vyjádřili dva mediátoři. Mediátor I6 se k těmto konfliktům vyjádřil takto: *„Nakonec i ty spory mezi třeba dospívajícími dětmi a rodiči, tak to si myslím, že by mohly být také mnohem častější ty mediace, že by se předešlo spoustě problémů v těch rodinách.“* Konflikty, které mediátoři řeší pomálu jsou také ty, kdy nastane situace, že starší rodiče potřebují intenzivnější péči. Tuto situaci zmínili dva dotazovaní mediátoři. Dokazuje to odpověď I9: *„Když rodiče najednou potřebují intenzivnější péči. No asi tři takové mediace jsme měli.“* Po jedné odpovědi mediátoři zmínili konflikty, které se týkají rozdělení firmy v rodině, konflikty se závislými na drogách, se zdravotně postiženými nebo konflikt, který nastal v situaci, kdy si jeden z rodičů uvědomil, že má jinou sexuální orientaci. Zřídka se jeden mediátor setkává s preventivní rodinnou mediací. Po jedné odpovědi se setkali pracovníci OSPOD s těmito konflikty: změna pohlaví dítěte, nevrácení dítěte v přesně stanovený čas, konflikty mezi biologickými rodiči a pěstouny nebo také hlášení naschválů a zbytečností (informant uvedl například zasílání

fotek na OSPOD, na kterých byly děravé ponožky dítěte). Jeden pracovník OSPOD uvedl, že na tuto otázku nedovede odpovědět.

Další tazatelská otázka (TO7) se týká druhů rodinných konfliktů, které by pracovníci OSPOD a mediátoři k mediaci nedoporučili. Čtyři informanti se shodli, že by nedoporučili mediaci klientům, kteří jsou součástí domácího násilí. Tuto odpověď udali tři pracovníci OSPOD a jeden mediátor. Toto tvrzení dokládá výrok I9: *„Obecně platí, že mediace je kontraindikovaná v případě domácího násilí. Tak to určitě by nešlo. Protože tam není možné tedy mediovat.“* Dále se čtyři informanti, všichni z řad pracovníků OSPOD shodli, že by mediaci nedoporučili v případě Syndromu CAN u dítěte. I2 tuto problematiku okomentoval takto: *„Ty CANové děti, týrané, zanedbávané a zneužívané.“* Tři informanti, z toho dva mediátoři a jeden pracovník OSPOD odpověděli, že by nedoporučili mediaci v případě závislosti některého z klientů. Tuto odpověď můžeme nalézt například u I6: *„Určitě bych nedoporučila konflikty, kde na jedné straně je někdo, kdo prostě má nějaké závislosti, ať už je to na drogách nebo na alkoholu nebo opravdu na čemkoliv.“* Dva pracovníci OSPOD odpověděli, že by mediaci nedoporučili v případě, kdy byl spáchán závažný trestný čin jedním z rodičů. I1 odpověděl takto: *„Určitě, kdy byl na dítěti spáchán závažný trestný čin, tedy toho rodiče.“* Dva mediátoři odpověděli, že by k mediaci nedoporučili kauzu, ve které by bylo domácí násilí jakožto předmět mediace. Vysvětlení podal I8: *„Pokud v rodině dochází k násilí - pouze za specifických podmínek, pokud jeden člen rodiny je závislý na čemkoliv a neléčí se, ale tady pozor, musí to být závislost prokázána, nikoliv jenom deklarovaná jednou stranou. A témata by měla být praktická.“* Dva mediátoři pak konstatovali, že nejsou k žádným případům vyhranění. I7 přímo dodal tento výrok: *„Nejsem vyhraněná.“* Konflikty, které nedoporučili pracovníci OSPOD, ovšem pouze se získání jedné odpovědi jsou: případy, kdy jsou rodiče psychopatičtí, pod vlivem drog či omamných látek, psychiatričtí pacienti či v případě, kde už byla nařízena ústavní výchova. Jeden pracovník OSPOD nedovedl na tuto otázku odpovědět. Jeden mediátor odpověděl, že mediaci by nedoporučil v případě, že se jedná o klienty, kteří z různých důvodů (například zdravotních či mentálních) nevydrží tříhodinové mediační jednání.

Jeden mediátor by nedoporučil mediaci v případě, že se jedná o klienty, jimž jde o vítězství a nechtějí se domluvit.

Těchto sedm tazatelských otázek se vztahuje k prvnímu dílčímu cíli. Lze říci, že informanti vidí jako největší pozitiva rodinné mediace, že klienti rozhodnou o svých dětech sami, domluví, jaká bude péče o děti a neméně důležitý je také finanční přínos mediace. Naopak nejvíce se informanti shodli na tom, že rizika v rodinné mediaci nejsou. Nejčastěji se informanti setkávají s etickým dilematem, které souvisí s jejich nestranností. Co se týče mediace, které se účastní dítě, nejvíce respondentů se shodlo, že je možná. Zároveň se však shodli, že tato možnost je využitelná spíše u starších dětí. Nejčastěji se pak informanti setkávají s rozvodovými nebo rozchodovými konflikty. Další nejčastější konflikty se pak týkají péče o dítě, škol dětí, výživného a kontaktů či styků s rodiči. Zřídka se pak nejčastěji informanti setkávají s konflikty mezigeneračními. Nejvíce se informanti shodli na tom, že mediaci by nedoporučili v případě domácího násilí a Syndromu CAN.

5.2 Kritéria úspěšné rodinné mediace a zpětná vazby (DC2)

Druhý dílčí cíl (DC2) se pomocí tazatelských otázek zabývá tím, jaká jsou kritéria úspěšnosti rodinné mediace a zda mají pracovníci OSPOD a mediátoři zpětnou vazbu o úspěšnosti rodinné mediace. K tomuto dílčímu cíli se vztahují dvě tazatelské otázky, jejichž hodnocení je uvedeno níže.

Tazatelská otázka (TO8) vztahující se k tomuto dílčímu cíli se je, jaká jsou podle informantů kritéria úspěšné mediace. Tři pracovníci OSPOD uvedli, že je podle nich kritériem úspěšné mediace vůle rodičů. I1 se vyjádřil jasně: „*Tak určitě vůle.*“ Tři pracovníci OSPOD uvedli, že kritériem úspěšné mediace je podle nich motivace klientů. Což dokládá odpověď I3: „*Tak, motivovaní rodiče, kteří chtějí se dohodnout, rodiče, kterým záleží na tom jejich dítěti a jak to s ním bude, rodiče pro něž je dítě na prvním místě před penězma a pak určitě osobnost mediátora, jeho schopnosti, jeho zkušenosti.*“ Tři pracovníci OSPOD uvedli jako kritérium pro úspěšnou mediaci profesionalitu mediátora. To dokládá výpověď I1: „*Samozřejmě jako z pohledu toho mediátora, měl by to být profesionál, který je naladěný.*“ Dva mediátoři považují za kritérium úspěšné mediace posun klientů. I8 uvedl: „*Kritérium úspěchu je posun klientů, že vidí situaci trochu jinak, než když přišli - to v momentě, kdy nedojde k dohodě. Uvědomění si,*

že situaci můžu změnit jenom já“ Jeden sociální pracovník uvedl, že kritérium úspěšné mediace jsou rodiče, jimž záleží na dítěti. Další sociální pracovník uvedl, že jako kritérium úspěšné mediace je dostupnost mediátora. Poté se ze strany pracovníků OSPOD objevují po jedné odpovědi kritéria jako: rodiče, kteří nejsou zahlceni emocemi, stejné podmínky a stejný prostor pro oba rodiče. Dále jsou kritériem úspěšné mediace pro jednoho pracovníka OSPOD mediátoři, kteří jsou schopni a ochotni naslouchat tak akorát, nedělají ze sebe terapeuty a jasně drží cíl. Po jedné odpovědi ze strany mediátorů jsem získala tato kritéria: spadne z klientů napětí, pochopí jeden druhého, dojde k dohodě, vydrží alespoň jedno mediační setkání, potřebují řešit a vyřeší, lidské naladění nebo když klienti získají to, co chtějí a potřebují. Jeden mediátor uvedl, že kritériem úspěšné mediace jsou klienti sami. Jeden mediátor uvedl, že 100 % úspěšná je každá mediace, protože tam dojde k výměně informací. Jeden z mediátorů pak uvedl, že současná úspěšnost mediace je 60-70 %.

Další tazatelskou otázkou (TO9) vztahující se k tomuto dílčímu cíli je, zda informanti mají zpětnou vazbu od klientů, kteří řešili rodinné konflikty o úspěšnosti rodinné mediace. Šest informantů přímo uvedlo, že zpětnou vazbu mají. Tuto odpověď uvedlo pět pracovníků OSPOD a jeden mediátor. Jako důkaz předkládám odpověď I4: *„Ano, většinou se ji dozvídáme během soudního řízení.“* Čtyři informanti z řad mediátorů uvádí, že mají zpětnou vazbu pomocí toho, že se za nimi klienti vrátí. To dokládá odpověď I10: *„Myslím si, že někdy je to úspěšné, že se znovu vrací. Někdo že říká: „Moc mi to pomohlo a vždy, když se budeme hádat, přijdeme k vám.““* Tři mediátoři uvedli, že mají zpětnou vazbu skrze to, že doporučí mediaci někomu dalšímu a ten přijde. Tuto odpověď můžeme nalézt například u I9: *„A další věc ještě je také fajn, že ti lidé řeknou, že je sem poslal známý, který u vás byl.“* Tři informanti, nichž dva pracovníci OSPOD a jeden mediátor uvedli, že mají zpětnou vazbu na úrovni soudu. Tento výrok podkládá odpověď I5: *„Někdy nás klienti sami informují o uskutečněné mediaci a výsledku, někdy se to dozvídáme až u soudního jednání.“* Tři informanti uvádí, že mají od klientů, kteří se účastnili mediace pozitivní zpětnou vazbu. To potvrdili dva mediátoři a jeden pracovník OSPOD. Jako příklad lze uvést tvrzení I1: *„Máme. Samozřejmě i v negativním, i v pozitivním smyslu.“* Dva mediátoři uvedli, že se jim zpětné vazby dostává

pomocí SMS nebo e-mailu. Tuto odpověď uvádí například I6: „*Když neodchází s nějakou dohodou, tak aby nám dali vědět třeba mailem nebo SMS, jestli to bylo nějak pro ně užitečné nebo ne.*“ Dva mediátoři uvedli, že zpětnou vazbu od svých klientů nemají. Jako příklad uvádím I9: „*Nikdy se mi to nestalo. To se neděje.*“ Po jedné odpovědi od pracovníků OSPOD dostaly tyto zpětné vazby: negativní, neutrální, ale žádné nadšení a někdy klienti OSPOD informují sami. Po jedné odpovědi od mediátorů dostaly tyto zpětné vazby: zpětná vazba hned po skončení mediace, když dají klienti předem souhlas, mediátor zavolá a ověřuje si, někdy klienti informují hovorem po telefonu. Jeden mediátor uvedl, že je pro něj frustrující, že nemá zpětnou vazbu.

Tyto dvě tazatelské otázky se vztahují k druhému dílčímu cíli. Nejčastějšími kritérii úspěšné mediace byly označeny tato: vůle rodičů, motivace klientů a profesionalita mediátora. Informanti nejčastěji vypovídali, že mají zpětnou vazbu o úspěšnosti mediace. Jakožto nejčastější forma zpětné vazby bylo uvedeno to, že klienti se po čase vracejí, protože jim mediace v minulosti pomohla.

5.3 Spolupráce OSPOD a mediátorů

Poslední dílčí cíl se pomocí tazatelských otázek zabývá tím, jak probíhá spolupráce OSPOD a mediátorů při řešení konfliktů v rodině. K tomuto dílčímu cíli se vztahují tři tazatelské otázky. Výsledky vztahující se k tomuto dílčímu cíli jsou uvedeny níže.

Tazatelskou otázkou (TO10) je, jak probíhá spolupráce mezi OSPOD a mediátory. Pět informantů, z toho tři mediátoři a dva sociální pracovníci odpověděli, že spolupráce probíhá pomocí konzultace vhodnosti klientů k mediaci. Toto tvrzení dokládá odpověď I9: „*A když je ta spolupráce, tak je potřeba vysvětlovat, říkat si které případy ano, které ne. Co by se dalo ještě udělat.*“ Čtyři informanti hodnotí spolupráci mezi OSPOD a mediátory jako dobrou. Takto odpověděli dva pracovníci OSPOD a dva mediátoři. To dokazuje například odpověď I3: „*Už máme vytvořenou takovou síť, nebo síť je hodně silné slovo, ale pár se kterými spolupracujeme víc a nemůžu si stěžovat.*“ Čtyři informanti, z toho tři pracovníci OSPOD a jeden mediátor uvedli, že spolupráce probíhá pomocí poskytování bezplatné mediace pro klienty. Tento výrok nalezneme například u I1: „*Tak u nás je to v podstatě*

tím, že úzce spolupracujeme a nespolečně jenom s našimi mediátorkami, které tedy nám tu mediaci poskytují. Protože samozřejmě u nás ta mediace je zdarma, platí ji úřad z grantu, máme kontakty i na mediátory, se kterými máme dobré zkušenosti vlastně z té oblasti, kde je to placená služba.“ Tři informanti, z toho dva pracovníci OSPOD a jeden mediátor uvádí, že spolupráce probíhá prostřednictvím účasti na společných poradách. I1 se vyjádřil takto: *„Taký se účastní těch porad, minimálně jednou za půl roku, abychom si říkali některé věci, protože samozřejmě někdy se nám daří, že tam pošleme klienty, kteří tam skutečně nepatří, jakože se nám to nepodaří úplně jako odhadnout.“* Dva mediátoři uvedli, že spolupráce je dobrá pro to, aby se mohlo sociálním pracovníkům vysvětlovat, k čemu je mediace dobrá. To udává například I6: *„Ale řekla bych, že je nutná ta spolupráce. Že to jako je důležité a že je strašně důležité, aby mediátoři se snažili těm sociálním pracovníkům a nejenom jim, opravdu vysvětlovat, o čem ta mediace je a k čemu to vlastně v celém tom komplexu té podpory té rodiny, k čemu může být užitečná.“* Dva mediátoři uvedli, že spolupráce mezi nimi a OSPOD probíhá tak, že ho OSPOD doporučuje klientům jako mediátora. Tuto odpověď můžeme nalézt například u I7: *„Jakože vím, že někdo přijde s tím, že je OSPOD doporučil nebo OSPOD poslal kontakty a oni si z toho vybrali mě.“* Dva mediátoři odpověděli, že jejich spolupráce s OSPOD probíhá v závislosti na vedení OSPOD. Tuto odpověď nabízí například I10: *„No a o podpoře toho zaměstnavatele, jaký je.“* Dva mediátoři udávají, že spolupráce mediátorů a OSPOD záleží na lidech, se kterými se setkávají. To dokládá výrok I10: *„Je to o lidech. Není to o systému jako takovém. Tam, kde jsme udělali prezentaci a kde mají dobré zkušenosti, tak nám posílají. Tam, kde mají zkušenost ještě s někým jiným, tak posílají k někomu jinému.“* Dva mediátoři uvedli, že spolupráce závisí na tom, do jaké míry mají pracovníci OSPOD prostor. I9 udává: *„Tady já si myslím, že je to jak kde a do jaké míry tady ti pracovníci mají nějaký prostor.“* Dva informanti, jeden pracovník OSPOD a jeden mediátor udávají, že spolupráce mezi OSPOD a mediátory existuje. To uvedl například I9: *„No... Já si myslím, že spolupráce existuje.“* Jeden pracovník OSPOD uvádí, že spolupráce mezi nimi a mediátory je minimální. Jeden pracovník OSPOD pak uvádí, že spolupráce mezi nimi a mediátory probíhá tak, že OSPOD zajišťuje prostory pro mediaci. Jeden pracovník OSPOD uvedl, že spolupráce probíhá pomocí osobních setkání. Jeden

z mediátorů uvedl, že sociální pracovníci jsou nešťastní, protože nedostávají informace o klientech od mediátorů. Další mediátor pak uvedl, že jeho spolupráce s OSPOD neprobíhá vůbec. Zároveň dodává, že on sám s OSPOD spolupracovat nechce. Po jedné odpovědi se mediátoři ke spolupráci vyjádřili takto: OSPOD by měl podle mediátora dávat klientům informaci, že tu mediace je, ne každý sociální pracovník však dokáže mediaci doporučit. OSPOD dále spolupracuje s Asociací mediátorů České republiky, jeden mediátor odpověděl, že spolupracuje v rámci modelu Cochem. Spolupráci také ovlivňuje lokalita působení mediátora, zároveň jeden z mediátorů uvádí, že spolupráce by se dala na spočítat na prstech dvou rukou.

Tazatelská otázka (TO11) se ptá, jak by se dala spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory zlepšit. Šest informantů, z toho tři pracovníci OSPOD a tři mediátoři uvedli, že spolupráce by se dala zlepšit osobním kontaktem mezi nimi. I3 to vysvětluje takto: „*Tak ono je to vždycky o těch osobních vztazích a o tom, jak se člověk domluví individuálně. Já prostě mám v tomhleto názor, že spíše neformální vazby jsou víc než, nějaké velké konference a tak.*“ Tři informanti, z toho dva pracovníci OSPOD a jeden mediátor udávají, že spolupráce by se dala zlepšit pomocí Cochemského modelu. I1 říká: „*... já bych si dovedla představit malý Cochem na Praze 10.*“ Tři mediátoři uvádí, že spolupráce by se dala zlepšit osvětou pracovníků OSPOD. I10 problematiku osvěty okomentoval takto: „*Osvětou. Větší možností dozvědět se dobře co je ta mediace. Aby pochopili, jak to klientovi vysvětlit. Protože si myslím, že sociálka by měla vědět: která instituce a kdo je dobrý terapeut, která pracuje s dětmi, které mediální centrum nebo mediátor je dobrý a dovede těm lidem opravdu pomoci. Tam já vidím, že je to o informacích, o důvěře a o tom, že cílem je pomoci těm lidem a ne se vyvyšovat, že jsem expert a všechno umím.*“ Dva mediátoři uvedli, že by se dal vymyslet model spolupráce, ale nyní neví přesně jaký. I7 se vyjádřil takto: „*... myslím, že by se dal vymyslet model nějaké spolupráce, akorát jak v té situaci nejsem, tak...*“ Dva informanti, z toho jeden mediátor a jeden pracovník OSPOD uvedli, že spolupráce by se dala zlepšit, kdyby OSPOD vyřizoval pro klienty mimořádnou dávku na mediaci. I9 to vysvětluje takto: „*Že ti lidé prostě na to nemají. A tady z mého pohledu by bylo úplně logické, aby taková lidé dostali mimořádnou dávku. Protože jsou*

v nouzi. A ohrožuje to spoustu jiných věcí. Ten pracovník toho OSPODu má ty informace: oni by chtěli tu mediaci, nemají na to. Tak prostě jít na dávkové oddělení a aby jim tu mimořádnou dávku na to dali.“ Dva mediátoři uvedli, že spolupráce by dala zlepšit tým, kdyby si mediátoři uvědomili, kolik mají sociální pracovníci práce. I9 tuto problematiku vysvětluje takto: „Ale je také fajn se někdy zamyslet, co ten pracovník OSPOD může, kolik on toho má, jak se snaží o ty věci, s něčím dělat může, s něčím nemůže.“ Jeden mediátor si představuje spolupráci tak, že by OSPOD měl na klienty tlačit, že se musí dohodnout. Po jedné odpovědi se výzkumník setkal s těmito odpověďmi ze strany pracovníků OSPOD: mediace by měla být za nižší ceny nebo by měla být bezplatná, první tři hodiny mediace by měly být zdarma. Jeden z pracovníků OSPOD řekl, že neví, zda je vhodné pracovníky OSPOD a mediátory více propojovat.

Poslední tazatelskou otázkou (TO12) je, zda je spolupráce mezi OSPOD a mediátory důležitá. Osm informantů odpovědělo, že tuto spolupráci považují za důležitou. Takto se vyjádřilo pět mediátorů a tři pracovníci OSPOD. I1 jednoznačně říká: „Je důležitá.“ Jeden pracovník OSPOD uvádí, že je spolupráce důležitá jen do určité míry. Další pracovník OSPOD říká, že není nutná stoprocentní spolupráce. Jeden mediátor uvedl, že spolupráce je dle jeho názoru nutná. Jeden mediátor uvedl, že klienti berou sociálního pracovníka jako odborníka a dají na jeho doporučení, proto by spolupráce být měla. Jak uvádí jeden z mediátorů, OSPOD často spolupracuje s mediálními centry. Jako špatný příklad spolupráce jeden mediátor uvádí, že někteří mediátoři poskytují informace o klientech OSPOD, čímž narušují důvěru klientů.

Tyto tři otázky se vztahují ke třetímu dílčímu cíli. Nejčastěji byla spolupráce mezi OSPOD a mediátory popsána jakožto konzultace vhodnosti klientů pro mediaci. Dále spolupráce probíhá tak, že je OSPOD nabízí klientům bezplatné mediace a mediátoři jsou placeni z grantů. Nejčastěji byla spolupráce mezi OSPOD a mediátory hodnocena jako dobrá. Jako možnost zlepšení spolupráce mezi OSPOD a mediátory vidí většina respondentů osobní setkání. Dále se také přiklání k tomu, že by se spolupráce mohla zlepšit pomocí Cochemského modelu a osvětou sociálních pracovníků. Až na dvě výjimky vidí informanti spolupráci mezi OSPOD a mediátory jako důležitou.

5.4 Vyhodnocení výsledků výzkumného šetření

V předchozí kapitole byla uvedena analýza, která se zaměřuje na jednotlivé dílčí cíle. Na konci každé podkapitoly jsou shrnuty výsledky, tedy odpovědi na dílčí cíle. Pro větší přehlednost dojde v této kapitole k rekapitulaci, budou vyhodnoceny dílčí cíle a následně i hlavní výzkumný cíl.

První dílčí cíl (DC1) se pomocí tazatelských otázek zabýval tím, jaké jsou příležitosti a rizika rodinné mediace z pohledu pracovníků OSPOD a mediátorů. Jakožto pozitiva rodinné mediace informanti nejčastěji zmiňovali domluvu týkající se péče o dítě (ať už jde o výlučnou či střídavou péči), možnost rodičů rozhodnout o svých dětech sami, bez direktivního nařízení soudu a finanční přínos jak pro stát, tak pro klienty. Rizika mediace celá polovina respondentů v rodinné mediaci nevidí. Za zmínění stojí riziko, které se týká neznalosti procesu a principů mediace ze strany soudců a advokátů. Nejčastěji se informanti setkávají s nestranností jakožto s etickým dilematem při řešení rodinných konfliktů. Účast dítěte na rodinné mediaci vyhodnotili informanti nejčastěji jako možnou, ale především u starších dětí. Když už jsou zmíněny děti, nejčastější konflikty, se kterými se informanti setkávají, jsou rozvodové a rozchodové a s tím související péče o dítě, styk dítěte s rodiči, výživné a školy, které bude dítě navštěvovat. Naopak zřídka se setkávají s konflikty mezigeneračními. Informanti by nedoporučili mediaci v případě domácího násilí a Syndromu CAN. Z výsledků tazatelských otázek vyplývá, že pozitiva rodinné mediace převažují nad riziky. Že je největším etickým dilematem informantů nestrannost není udivující, protože i mediátor nebo pracovník OSPOD je v první řadě pouze člověk. Každopádně nestrannost je jedním z hlavních principů mediace, proto by si především mediátoři měli dávat na toto dilema pozor, především by pak neměli klientovi dávat najevo, že straní některé ze stran konfliktu. Jistou příležitostí pak může být větší využívání účasti dětí na rodinné mediaci, které mediátoři hodnotili jako možné. Rizikem by mohlo být také domácí násilí v rodině či Syndrom CAN, i když pro OSPOD a mediátory může být těžké občas tyto věci odhalit, každopádně v těchto případech se zdá rodinná mediaci jako téměř nemožná.

Druhý dílčí cíl (DC2) má za úkol zjistit, jaká jsou kritéria úspěšnosti rodinné mediace a zda mají pracovníci OSPOD a mediátoři zpětnou vazbu o úspěšnosti rodinné mediace. Nejčastějším kritériem je vůle rodičů, motivovanost klientů a profesionalita mediátora. Zpětnou vazbu více než polovina informantů má.

Výstupem tohoto dílčího cíle, že kritérium je sám klient i mediátor zároveň. Že mají informanti zpětnou vazbu se jeví jako pozitivní, protože především mediátoři zmiňovali, že je pro ně frustrující, když zpětnou vazbu nemají.

Třetí dílčí cíl (DC3) má za úkol zjistit, jak probíhá spolupráce OSPOD a mediátorů při řešení konfliktů v rodině. Jakožto spolupráci nejčastěji informanti uvádí, že společně konzultují vhodnost klientů k mediaci. Někteří informanti uvedli, že v rámci spolupráce byla pro jejich klienty zavedena bezplatná mediace pro klienty, která je financována z grantů a dotací. Informanti hodnotí spolupráci nejčastěji jako dobrou. Zlepšení by informanti viděli především v osobních kontaktech mediátorů a pracovníků OSPOD. Dále v zavedení Cochemského modelu a osvětě sociálních pracovníků v problematice mediace. Spolupráci hodnotí skoro většina jako důležitou. Z výsledků analýzy třetího dílčího cíle vyplývá, že nejčastější spoluprací je konzultace vhodnosti klientů, i když jsou stále velké mezery a bylo by možné tuto spolupráci zlepšit osobními kontakty, zavedením Cochemského modelu a osvětou sociálních pracovníků. I když není spolupráce vždy taková, jakou by si ji informanti představovali, vnímají ji jako důležitou.

Nyní, když byly zjištěny výsledky dílčích cílů, bylo zároveň dosaženo hlavního cíle (HVC) práce, který zjišťoval, jaké jsou možnosti využití rodinné mediace při řešení rodinných konfliktů z pohledu pracovníků OSPOD a mediátorů a jak probíhá spolupráce mezi nimi. Pomocí jednotlivých dílčích cílů bylo odpovězeno na to, jaké jsou možnosti využití rodinné mediace při řešení rodinných konfliktů a jak probíhá spolupráce mezi OSPOD a mediátory. Hlavní výzkumný cíl byl tedy splněn. Na možnosti využití rodinné mediace při řešení rodinných konfliktů odpovídá především dílčí cíl jedna (DC1), na spolupráci mezi pracovníky OSPOD a mediátory především dílčí cíl tři (DC3), avšak pro komplexní pochopení problematiky rodinných konfliktů je důležitý i dílčí cíl dva (DC2). Jak pracovníci OSPOD, tak mediátoři jsou významným prvkem pro řešení konfliktů v rodině.

5.5 Diskuze

Pomocí výzkumného šetření bylo odpovězeno na tři dílčí cíle a hlavní výzkumný cíl. Výsledky nalezneme v předchozí kapitole. Myslím si, že výzkumné šetření přineslo zajímavé informace týkající se řešení konfliktů pomocí rodinné mediace. Výzkumné šetření bylo sice časově náročné, jednak kvůli realizaci

rozhovorů a jejich vyhodnocení, ale také kvůli časové vytíženosti informantů, ale bylo nesmírně obohacující. U informantů jsem se setkala s otevřeností a nasazením, proto bych ráda řekla, že si jejich času při jejich pracovní vytíženosti velmi vážím. Níže bych chtěla uvést, k čemu by dané výzkumné šetření mohlo sloužit.

Toto výzkumné šetření může být významnou zpětnou vazbou pro pracovníky OSPOD a mediátory, kteří vykonávají nesmírně náročnou práci. S konflikty se ve svém životě setkává každý z nás, ovšem málokdo se zaměřuje na konflikty ostatních lidí. Pracovníci OSPOD i mediátoři mají možnost pracovat na zlepšení spolupráce, jelikož se během výzkumného šetření celkem jasně vyjádřili v tom, co by jim mohlo pomoci. Sociální pracovníci, ostatní odborní pracovníci, ale i široká veřejnost díky této práci mohou získat větší povědomí o rodinné mediaci a zároveň mohou v této práci spatřit významná pozitiva rodinné mediace, která jednoznačně převažují nad riziky.

Významnou informací vyplývající z výzkumného šetření jsou dle mého názoru etická dilemata, se kterými se pracovníci OSPOD i mediátoři setkávají během řešení rodinných konfliktů. Tato informace nám nabízí ucelený pohled na problematiku. Rodinné konflikty jsou totiž jedny z nejtěžších, se kterými se můžeme v životě setkat a je zcela přirozené, že k etickým dilematům během jejich řešení dochází, protože ať již pracovník OSPOD nebo mediátor je v první řadě člověk. Nejčastěji se informanti setkali s tím, že je obtížné pro ně být během rodinných konfliktů nestranný. Předmětem dalšího zkoumání by tedy mohlo být, jak s problémem nestrannosti pracovat, tudíž jak by se informanti při výkonu své profese, ale také klienti mohli cítit komfortněji.

V neposlední řadě si myslím, že je důležité říci, že mediace je profesí poměrně mladou. Mediátoři to v dnešní době stále nemají příliš lehké, protože většinou není možné se touto profesí živit na hlavní pracovní poměr. Oproti pracovníkům OSPOD nemají mediátoři naformulovaný etický kodex a propracované metodiky, takže také proto může být jejich práce obtížnější. Navíc mediátoři nemají jasně stanovené podmínky vzdělání – můžeme mezi nimi najít právníky, sociální pracovníky, psychology či jiné profese. Navíc povědomí o OSPOD je poměrně dobré, bohužel o mediaci se tolik nemluví. S tím souvisí také občas skeptický pohled na mediaci, se kterým jsem se ze strany některých pracovníků

OSPOD setkala. Proto si myslím, že na mediaci je důležité upozorňovat a je důležité ji dostat do hlubšího povědomí odborníků i široké veřejnosti.

ZÁVĚR

Tématem této diplomové práce byla *Rodinná mediace jako způsob řešení konfliktů v rodině*. V dnešní době se s konflikty setkává každý z nás, ať jsou to již konflikty pracovní, sousedské, obchodní nebo rodinné. Ale právě ty rodinné nás často zasahují a zraňují nejvíce. V současnosti zde však máme nové formy pomoci při rodinných konfliktech, ale je o nich nízké povědomí. Mediace je jednou z nich a ukazuje se, že je vhodným způsobem, jak tyto konflikty řešit.

Nejdůležitější zjištění výzkumného šetření je, že pozitiva rodinné mediace převažují nad riziky, což je dobrá zpráva jak pro mediátory, tak pro případné klienty rodinné mediace, kteří tuto službu zvažují. Nejcitlivější oblastí v rodinné mediaci je oblast péče o dítě. Největší pozitiva spatřují informanti v tom, že si rodiče mohou rozhodnout o svých dětech sami, bez direktivního nařízení, dále že se na samotné péči domluví a v neposlední řadě je důležitý také finanční přínos, a to jak pro stát, tak pro samotné klienty. Rizika v rodinné mediaci podle většiny informantů a nejsou. Pouze dva se shodli na tom, že rizikem se stává neznalost mediačního procesu ze strany soudců a advokátů. Nejčastěji se informanti shodli na tom, že účast dítěte na rodinné mediaci je možná, ale především u starších dětí. Ovšem celkem jednoznačně se informanti shodli, že mediaci by nedoporučili v případě domácího násilí nebo Syndromu CAN. Největším etickým dilematem je podle většiny informantů nestrannost vůči stranám konfliktu. Kritérii úspěšné mediace je podle informantů vůle a motivace klientů, ale také profesionalita mediátora. Informanti se nejčastěji shodují na tom, že zpětnou vazbu týkající se úspěšnosti mediace většinou mají. Nejčastější zpětnou vazbou bývá návrat klientů, kterým mediace v minulosti pomohla. Spolupráce mezi OSPOD a mediátory je oběma stranami hodnocena celkem dobře. Nejčastěji probíhá pomocí konzultací konkrétních klientů, týkajících se jejich vhodnosti k mediaci. Osobně se domnívám, že situace týkající se rodinné mediace se vyvíjí dobrým směrem, povědomí o rodinné mediaci se stále zvyšuje, ovšem spolupráce mezi OSPOD a mediátory bude i do budoucna nutná.

Na závěr bych chtěla zmínit některá doporučení pro praxi mediátorů a pracovníků OSPOD, která vyplývají z výzkumného šetření:

1. Více navazovat spolupráci mezi pracovníky OSPOD a mediátory, jelikož zmínění informanti prohlásili, že na místech, kde byla spolupráce zavedena, funguje výborně. Spousta informantů se vyjádřilo ve smyslu, že by uvítalo spolupráci pomocí Cochemského modelu v rámci dané lokality. Někteří zmínili, že jsou do Cochemského modelu zapojeni a jsou takto zcela spokojeni. V některých lokalitách by si převzetí prvků Cochemského modelu přáli, ale některé navazující služby z různých důvodů nespolupracují. To tedy znamená, že nemusí být chyba jen ve spolupráci OSPOD a mediátorů, ale také jiných, návazných služeb a tím je celý model narušen. Dále bych doporučila udržovat a navazovat osobní setkání mezi pracovníky OSPOD, jelikož dle informantů je osobní a neformální kontakt nedocenitelný.
2. Přizývat alespoň dvakrát do roka spolupracující mediátory na porady pracovníků OSPOD. Od informantů jsem zjistila, že tam, kde byl tento způsob spolupráce zaveden, je spolupráce výborná. Informanti často zmiňovali fakt, že je pro ně důležité, aby se pracovníci OSPOD a mediátoři osobně znali. Ulehčuje jim to pak navazující jednání například přes e-mail nebo telefonní hovor.
3. Doporučila bych pracovníkům OSPOD a mediátorům nebrat se jakožto soutěživé profese. Profese obou stran má svůj úkol a cíl. A myslím si, že není možnost vzájemného ohrožení. Někteří informátoři sami zmínili fakt, že mnohé spolupráce nebo převzetí prvků Cochemského modelu v některých lokalitách selhalo právě z toho důvodu, že v někteří v ostatních pomáhajících profesích viděli konkurenci.
4. Dále si myslím, že je důležité, aby pracovníci OSPOD podávali informace o tom, že mediace existuje a jak funguje. Návštěva mediátora může urychlit spor a projít jím důstojně především v zájmu dětí. Jakožto příklad dobré praxe bych chtěla uvést OSPOD a mediátory na Praze 10, kde tato spolupráce trvá už zhruba šest let. Mediáci se snaží doporučit dříve, než konflikt eskaluje a není s ním možné už nic dělat ani pomocí mediace.
5. Obě profese by měly vyzdvihovat fakt, že pozitiva rodinné mediace převažují nad riziky (viz kapitola 5.1). Pokud klienti budou vědět, že mediace může jejich situaci zlepšit, ale nemůže ji zhoršit, budou do mediace chodit raději. Většina informantů totiž sdělila, že díky

mediaci se situace v rodině může zlepšit nebo může zůstat stejná, ale nikdy by ji neměla zhoršit.

Výsledky výzkumného šetření mohou být užitečnou zpětnou vazbou jak pro pracovníky OSPOD, tak mediátory, ale také pro studenty a širokou veřejnost. Tato práce zároveň může být podkladem pro další výzkumné šetření v oblasti rodinných konfliktů a rodinné mediace.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka 2: Výzkumný soubor

Zdroje

BRISCH, Karl Heinz. *Bezpečná výchova: budování jisté vztahové vazby mezi rodiči a dětmi*. Praha: Portál, 2012, 157 s. ISBN 978-80-262-0063-5.

COLOROSO, Barbara. *Krizové situace v rodině: jak pomoci dětem překonat smrt blízkého člověka, nemoc, rozvod a traumata adopce*. V Praze: Ikar, 2008, 239 s. ISBN 978-80-249-1027-7.

DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. Praha: Avicenum, 1986, 139 s. Hálkova sbírka pediatrických prací (Avicenum).

FUČÍK, Petr. *Rozvod a změny reprodukčních strategií*. Brno: Masarykova univerzita, 2013, 168 s. ISBN 978-80-210-6093-7.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JŮVA, přeložila Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010, 161 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 2003. ISBN 80-7203-124-4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

HENDL, Jan. *Přehled statistických metod: analýza a metaanalýza dat*. Praha: Portál, 2012, 734 s. ISBN 978-80-262-0200-4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003, 192 s. ISBN 80-247-0467-6.

HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2011, 270 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3134-6.

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001, 285 s. ISBN 80-7178-535-0.

JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK, ed. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*:

Hradec Králové 12.-13.10.2007. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.

KELLY, Joan B. *Issues facing the family mediation field*. Pepp. Disp. Resol. LJ, 2000, 1: 37.

KOTRČOVÁ, Světluše a Miroslav BUBENÍK. *Oddělení sociálně-právní ochrany dětí jako systemické pracoviště--: mediačně-vyjednávací systemická práce s rodinami se závažnými vztahovými konflikty jako nástroj efektivní spolupráce Dětského krizového centra ADRA Hradec Králové s oddělením sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Hradec Králové*. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2011, 29 s. Radnice. ISBN 978-80-904690-8-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 192 s. ISBN 978-80-7367-407-6.

KUTLÍK, František, ed. *RODINNÁ MEDIÁCIA V KONTEXTE AKTUÁLNEJ PRÁVNEJ ÚPRAVY: Zborník príspevkov a odborných textov z medzinárodnej vedeckej konferencie konanej v Bratislave, 24. novembra 2016*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n. o. v spolupráci so Slovenským inštitútom pre mediáciu a Asociáciou rodinných mediátorov Slovenska, 2016, 119 s. ISBN 978-08-8132-159-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Děti a rodiče v rozvodu: manuál pro zúčastněné profesionály a rodiny*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0968-3.

MATĚJČEK, Zdeněk a Zdeněk DYTRYCH. *Krizové situace v rodině očima dítěte*. Praha: Grada, 2002, 128 s. Pro rodiče. ISBN 80-247-0332-7.

MÁTEL, A. – SCHAVEL, M. – MÜHLPACHR, P. – ROMAN, T. 2010. *Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety. 413 s. ISBN 978-80-89271-89-4.

MICHANČOVÁ, Slávka a Lenka PAVLOVÁ, ed. *Rodina, konflikt a možnosti mediace*. Křtiny: Evropský smírčí institut, 2012, 161 s. ISBN 978-80-260-1466-9.

NOVÁK, Tomáš. *Rodičovské judo: dítě během rozvodového řízení*. Praha: Grada, 2000, 90 s. Poznej sám sebe. ISBN 80-247-000-2-6.

NOVÁK, Tomáš a Bohumila PRŮCHOVÁ. *Předrozvodové a rozvodové poradenství*. Praha: Grada, 2007, 144 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1449-3.

PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: nejučinnější lék na konflikty*. Praha: Grada, 2013, 168 s. ISBN 978-80-247-5031-6.

SCHEPARD, Andrew. *An introduction to the model standards of practice for family and divorce mediation*. *Family Law Quarterly*, 2001, 35.1: 1-25.

SMITH, Heather. *Děti a rozvod*. Praha: Portál, 2004, 184 s. ISBN 80-7178-906-2.

SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 122 s. ISBN 978-80-262-0217-2.

ŠÍŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Průvodce rodinnou mediací*. Praha: Portál, 2016, 256 s. ISBN 978-80-262-1157-0.

TEYBER, Edward. *Děti a rozvod: [jak pomoci dětem vyrovnat se s rozvodem rodičů]*. Praha: Návrat domů, c2007, 232 s. ISBN 978-80-7255-163-7.

TRÉLAÛN, Béatrice. *Překonávání konfliktů v rodině*. Praha: Portál, 2005, 144 s. Rádcí pro rodiče a vychovatele. ISBN 80-7178-935-6.

Zákony

ČESKO. fragment #f4730433 zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci). In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2020 [cit. 15. 2. 2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-202#f4730433>

ČESKO. fragment #f3948025 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2020 [cit. 15. 2. 2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#f3948025>

ČESKO. fragment #f4765922 vyhlášky č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2020 [cit. 19. 2. 2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-277#f4765922>

Internetové zdroje

Chci se stát mediátorem. In: *Asociace mediátorů České republiky* [online].
Praha: Asociace mediátorů České republiky, 2011 [cit. 2020-02-19]. Dostupné z:
<http://www.amcr.cz/chci-se-stat-mediatorem/>

Seznam příloh

Příloha 1: Scénář rozhovoru

Příloha 2: Kódovník

Příloha 3: Přepis rozhovorů s mediátorem a pracovníkem OSPOD

Příloha 4: Analýza rozhovorů

Příloha 1: Scénář rozhovoru

Dobrý den, jmenuji se Barbora Kožnarová a jsem studentkou navazujícího magisterského oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Píši diplomovou práci na téma Rodinná mediace jako způsob řešení konfliktů v rodině. Pro svou diplomovou práci sháním respondenty, se kterými bych mohla udělat rozhovor. Rozhovory probíhají jak se sociálními pracovníky z OSPOD tak s rodinnými mediátory. Tímto bych vás ráda poprosila, zda byste byla ochotna mi rozhovor poskytnout. Velmi by mi to při psaní mé diplomové práce pomohlo.

Identifikační otázky

Jaký je váš věk?

Jaká je vaše pracovní pozice?

Kolik let praxe máte v oblasti řešení rodinných konfliktů?

Na jakém působišti se momentálně nacházíte?

DC1: Zjistit, jaké jsou příležitosti a rizika rodinné mediace z pohledu pracovníků OSPOD a mediátorů.

1. Jaká pozitiva spatřujete při využití rodinné mediace?
2. Jaká rizika spatřujete při využití rodinné mediace?
3. S jakými etickými dilematy se při řešení rodinných konfliktů setkáváte?
4. Jaký máte názor na účast dítěte na rodinné mediaci?
5. Jaké rodinné konflikty nejčastěji řešíte?
6. S jakými rodinnými konflikty se setkáváte zřídka?
7. Jaké druhy rodinných konfliktů byste k mediaci nedoporučil/a?

DC2: Zjistit, jaká jsou kritéria úspěšnosti rodinné mediace a zda mají pracovníci OSPOD a mediátoři zpětnou vazbu o úspěšnosti rodinné mediace

1. Jaká jsou podle Vás kritéria úspěšné mediace?
2. Máte zpětnou vazbu od klientů, kteří řešili rodinné konflikty o úspěšnosti rodinné mediace?

DC3: Zjistit, jak probíhá spolupráce OSPOD a mediátorů při řešení konfliktů v rodině.

1. Jak podle vás probíhá spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory?

2. Jak by se dala spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory zlepšit?
3. Je spolupráce mezi OSPOD a mediátory důležitá?

Závěr

Moc děkuji za Váš čas. Na shledanou.

Příloha 2: Kódovník

0 Identifikační otázky

- Věk
- Pracovní pozice
- Léta praxe
- Působíště

1 Příležitosti a rizika rodinné mediace

- Pozitiva rodinné mediace
- Rizika rodinné mediace
- Etická dilemata při řešení rodinných konfliktů
- Názor na účast dítěte na rodinné mediaci
- Nejčastější rodinné konflikty
- Zřídka řešené rodinné konflikty
- Nedoporučené rodinné konflikty k mediaci

2 Kritéria úspěšné rodinné mediace a zpětná vazba

- Kritéria úspěšné mediace
- Zpětná vazba od klientů

3 Spolupráce OSPOD a mediátorů

- Průběh spolupráce OSPOD a mediátorů
- Zlepšení spolupráce OSPOD a mediátorů
- Důležitost spolupráce OSPOD a mediátorů

Příloha 3: Přepis rozhovorů s mediátorem a pracovníkem OSPOD

Přepis rozhovoru s mediátorem

1. Jaká pozitiva spatřujete při využívání rodinné mediace?

Informant: „Především největší pozitivum vidím v tom, že asi rodiče, pokud jednají o dětech, o budoucnosti jejich dětí nebo o budoucnosti svých vztahů, takže mají velkou šanci zachovat příjemné vztahy mezi sebou. A i k dětem, vlastně nějakou spolupráci vzájemnou. Takže v tom vidím největší přínos té mediace, v těch rodinných sporech. Anebo obecně prostě pro ty vztahy v rodině, že mediace dává velkou šanci, že ta budoucnost se může nějakým způsobem odvíjet líp, než to, co je vlastně přivádí k té mediaci.“

2. Spatřujete naopak nějaká rizika při využívání rodinné mediace?

Informant: „Já si myslím, že rizika, by v podstatě z toho mého pohledu mediátora, být žádná neměla. Jsem opravdu přesvědčená o tom, že když někdo přijde k té mediaci, i kdyby tam se nedomluvili, ti rodinní příslušníci na ničem, tak že mají velkou šanci pozměnit ten svůj vztah jakoby k sobě. A že by, pokud je tedy dobře vedená, ta mediace, tak by jim neměla nijak ublížit. Spíš naopak by měla přispět, když ne teď, tak třeba do budoucna k tomu, že se jim ten vztah nějak posune a že to mezi nimi bude lepší. Dojde k výměně informací, určitě k vysvětlení některých věcí, myslím si, že určitě je velká šance, že se objeví nějaké zrníčko, na kterém se pak dá stavět ta spolupráce do budoucna.“

3. S jakými etickými dilematy se setkáváte při řešení rodinných konfliktů?

Informant: „S etickými dilematy... Myslím si, že úplně jako nejzásadnější pro mě je to, nakolik jít do té podpory těch rodičů a opravdu se hodně soustředit na ně, ale zároveň tedy se setkávám s tím, že někdy ty situace, které oni přinášejí, si uvědomuji dopady na ty děti a tohle je pro mě jako hodně těžké. Tam občas opravdu řeším to, nakolik být vlastně... musím být podpůrná pro ty rodiče, ale nakolik to vybalancovat a jakým způsobem vlastně pomoci nahlídnout na to, co ty jejich děti vlastně prožívají nebo co je pro ně důležité, pro ty děti.“

Výzkumník: „Znamená to, jak moc být hlasem toho dítěte?“

Informant: „Jo, jak moc být hlasem. Protože v některých konkrétních situacích ti rodiče mluví o tom, jak je to těžké pro ně, ale zároveň mně běží hlavou, jak těžké to prostě musí být pro to dítě. Ta situace, kterou oni teď konkrétně popisují... a někdy mám problém nebo vlastně etické dilema, jak jim to zobrazit. Jak jim to jako nabídnout, jakým způsobem, tak, aby to bylo ještě mediátorské a nebylo to nějaké poučné nebo přímo tvrdé, aby to mohli přijmout. Aby se na to mohli podívat těma očima toho dítěte. To je asi to zásadní, no. Myslím si, že už tím, že to dělám nějaký rok, tak že už jsem se naučila nebo naučila... už jsem se srovnala s tím, že i když ty rodiče někdy mám pocit, že jeden musí trpět strašně moc a ten druhý že už to má třeba vyřešené nebo že už se s tím nějak srovnal, tak s tímhle už jako problém nemám. Dřív to takhle asi bývalo, že ty etická dilemata jsem měla i v tom přístupu k nim, k oběma. Ale teď už to takhle nemám.“

Výzkumník: „Takže se to s praxí tak jako obrousilo?“

Informant: „Jo, mění se to.“

4. Jaký názor máte na účast dítěte na rodinné mediaci?

Informant: „Já si myslím, že účast dítěte na mediaci... pokud se to tedy týká těch rodičovských sporů, tak že může být užitečná, ale opravdu záleží hodně na jednotlivých případech, na jednotlivých situacích a že úplně zásadní je, aby ty rodiče rozuměli tomu, proč vlastně to dítě a shodovali se v tom, proč vlastně chtějí slyšet názor toho dítěte. Asi sama pokud bych něco takového a nebo v minulosti jsem udělala, tak vždycky byla podmínka toho, že ti rodiče společně naformulovali dotazy pro to dítě, co chtějí vlastně vědět a taky bylo dopředu jasné, jak těm rodičům, tak také tomu dítěti, co s tím jeho názorem se stane, co s ním ti rodiče udělají, k čemu jim to vlastně bude. A to vyžaduje hodně času a myslím si, že to je, když už má být slyšeno, tady v těch rodičovských sporech, že to může být užitečné, ale musí to být za těchto podmínek. A ve všech těch ostatních případech, kdy jde o nějaké vztahy v rodině, protože mluvíme o té rodinné mediaci, tak si myslím, že pokud se to toho dítěte týká, tak by mělo být vtaženo do toho rozhodování. Ale zase za podmínek toho, že ono rozumí tomu, co s tím jeho názorem ti dospělí udělají a těm dospělákům to bude jasné, že dopředu o tom budou také vědět. A taky podmínka toho, že to dítě vlastně ví, o čem ta situace je. Protože často se stává, že u těch rodičovských sporů,

kde chtějí ti rodiče, jeden nebo druhý nebo oba, slyšet názor toho dítěte, tak ale oni sami nejsou schopni tomu dítěti vlastně popsat, co se jim děje a vlastně ty děti chtějí slyšet, ale ty děti nevědí, k čemu se mají vyjadřovat. “

Výzkumník: *„Takže v takovém případě byste to nedoporučila?“*

Informant: *„To bych nedoporučila.“*

Výzkumník: *„Takže vy konkrétně pracujete i s dětmi při mediaci?“*

Informant: *„Musím říct, že nejsem z těch, co se tomu brání, ale sama jsem díky tomu, že vždycky jsem s těma rodiči, protože většinou řeším ty rozvodové, porozvodové nebo předrozvodové spory rodičů u těch mediací, tak se mi stalo jenom jednou. Ne dvakrát! Že ty děti byly nakonec přizvané do té mediace. A většinou to dopadlo tak, že ti rodiče, když jsme mluvili o tom, k čemu by to mělo být, k čemu by se to dítě mělo vyjadřovat, co s tím názorem budou dělat, když jsme tohle všechno probrali, tak nakonec rodiče dospěli sami k rozhodnutí, že ty důležité věci, které chtějí v mediaci ošetřit, by měli udělat především oni. A že vlastně názor toho dítěte v podstatě i znají. “*

Výzkumník: *„A jaký máte názor na to, když třeba dítě by se necítilo na to, vystoupit před rodiči, protože je problém říct před oběma, že chce být třeba s maminkou, tak když přijde na mediaci nějaký prostředník, který před tím hovořil s dítětem, může to být psycholog, sociální pracovník nebo sám mediátor se sejde před tím s dítětem, myslíte si, že v některých situacích je to vhodné?“*

Informant: *„Jo, já si myslím naopak, když jsem mluvila o tom, že sama, jako se mi to stalo dvakrát, tak vždycky to bylo způsobem takovým, že já jsem vlastně mluvila s těmi dětmi sama. Bez přítomnosti těch rodičů a byli jsme domluvení dopředu, že ty děti sepíšíu jakoby dopis pro ty rodiče, který já pak budu tlumočit při té mediaci. Rozhodně bych si sama netroufla na to, zjišťovat názor dítěte nebo zvát to dítě do mediace bez toho, že by mi v tom někdo nebyl ještě, nějaký jiný odborník nebo někdo další, nebyl v tom jako podporou a pomoci. A že jako pro mě ideální představa toho, jak by to mělo vypadat, je, že někdo pracuje s dítětem, já pracuji s rodiči v té mediaci a společně se pak domluvíme, jakým způsobem, když by dítě chtělo, samo mělo zájem být přizváno k té mediaci a svolí k tomu, tak potom by tam mělo být ale s někým, kdo ho právě takhle podporuje. Ať už to bude sociální pracovnice nebo to bude dětský psycholog nebo to bude nějaký jeho blízký člověk, který ho bude jakoby doprovázet při té mediaci. A bude tam jeho oporou a vlastně pomůže i tomu dítěti v momentech, kdy by*

potřebovalo něco vyjádřit, tak jako aby i jemu mohlo pomoci. Popřípadě aby to také stopnul, ten člověk, pokud bude vědět, že to není úplně ku prospěchu toho dítěte. Byť jsem tam za to zodpovědná také já, ale myslím si, že by bylo dobře, kdyby to i takhle fungovalo. Ale měl by se brát určitě na zřetel postoj toho dítěte, jestli ono vlastně vůbec chce se vyjadřovat před těmi rodiči a jakým způsobem. Myslím si, že i ten způsob, jakým vyjádří to dítě ten názor, je hodně důležité. A že o tom by se také mělo mluvit. A že rodiče by vlastně měli být zataženi do toho vyjednávání, jakým způsobem se vlastně zjistí názor toho dítěte. To nemusí být vždycky jenom to, že tam to dítě přijde, do té mediace. Takhle jsme vlastně spolupracovali i v rámci jednoho projektu s dětským psychologem, který právě mluvil s těmi dětmi a díky tomu nebylo potřeba, aby dítě chodilo do mediace jako takové, ale ten názor vlastně zjišťoval ten psycholog, který pracoval s celou tou rodinou a pracoval hlavně s tím dítětem. A mělo to svoje ovoce. Protože ti rodiče opravdu řešili, co potřebovali v té mediaci, ale zároveň měli vlastně informace od toho dítěte, když rozhodovali o tom dítěti, co tedy bude dál. Tak vlastně znali jeho názor. A myslím si, že to bylo hodně užitečné. “

5. Jaké rodinné konflikty řešíte nejčastěji?

Informant: „No bohužel opravdu je to díky tomu, že spolupracuji s Prahou 10, která vlastně hradí těm rodičům ty mediace, tak ve většině případů, ale nejenom, i prostě lidé, kteří přicházejí, jakože si mě vyhledají jako mediátorku sami, tak ve většině případů je to o tom, že se rozpadá ten vztah, i třeba nesezdaných lidí nebo že se rozvádějí, ti co spolu žili jako manželé. Takže to jsou ty úplně nejčastější spory. A jsou to spory o to, jaká bude výchova těch dětí, teď myslím, jak bude nastavená, jaký typ péče to bude, kolik třeba kdo bude přispívat na tu péči o to dítě, takže taková ta klasika. Nebo co udělají s majetkem po rozvodu. To jsou ty nejčastější spory.“

6. A s jakými rodinnými konflikty se naopak setkáváte zřídka?

Informant: „Musím říct, že vlastně jen dvakrát jsem zažila, od roku 2008, jenom dvakrát jsem zažila, že přišli rodiče, kteří tušili, že se jim prostě děje něco, co už nezvládají sami, svojí rozmluvou a báli se, jaký dopad to bude mít na celou tu rodinu. Že v tom jejich soužití, v partnerském soužití nebo v tom rodičovském nastavení, jak to mají, takže si nebyli jisti, protože

slyšeli o mediaci, tak prostě přišli a brali to jako prevenci toho, aby se jim nezhoršila ta situace, mezi nimi jako mezi partnery nebo jako mezi rodiči. Takže to byly moc hezké mediace, ale vlastně to bylo v jednom případě o jednom setkání mediačním, tříhodinovém a v druhém případě to byly dvě setkání těch rodičů, než si vyřešili to, co je trápilo. Než si o tom popovídali. A než vlastně předešli tomu, že by se jim to mohlo pokazit. Kéž by takových bylo víc. To bych si přála. A jsem ráda ale, že jsem to zažila. No a jinak málokdy, právě proto, že se o mediaci málo ví, tak prostě se mi stalo dvakrát nebo třikrát, že jsme řešili vztahy mezi generacemi, jakože tam byl na jedné straně tatínek dětí a na druhé straně byli prarodiče dětí a že tam potřebovali si něco vyřešit. A vlastně to také bylo velmi užitečné. Protože se to otevřelo všechno. Nebo jsme zažili spor mezi už dospělými, co dospělými, už v důchodcovském věku, sestrami, které si pokazily nějak ty vztahy. Takže takové mediace, ty sourozenecké, mezigenerační jsou spíše výjimečné. Někdy přijdou jako dědické, ale těch je také málo. Spíš asi v momentě, kdy už se to hodně jako komplikuje a tam si myslím, že by taky pomohla mediace a častější tadyty spory, kdy by lidé mohli přijít, když řeší to dědictví v rodině, aby se jim právě ty vztahy tolik nepokazily. My jsme vždycky řešili... Pamatuji si dvě nebo tři kauzy, kdy to bylo fakt jako hodně, díky tomu, že se dlouho táhlo to dědické řízení a že se tam dohadovali ti blízcí mezi sebou. Takže se jim fakt jako hodně pokazily ty vztahy a byla škoda, že přišli až takhle pozdě. Tak to si myslím, že by také mohlo být častější. Nakonec i ty spory mezi třeba dospívajícími dětmi a rodiči, tak to si myslím, že by mohly být také mnohem častější ty mediace, že by se předešlo spoustě problémů v těch rodinách.“

Výzkumník: „A konflikty, že přijde dítě, dospívající nebo může být klidně dospělé, ale žije ve společné domácnosti s rodiči a nový partner maminky, nová partnerka tatínka? Objevuje se to?“

Informant: „Tak to jsem vůbec nikdy nezažila. Nikdy se mi to nestalo. Ale myslím si, že to jde na vrub tomu, že lidi o mediaci fakt nevědí. Že si to nedokážou představit. Zrovna tyto situace by mohly tam otevřít a mohli tam o tom mluvit.“

7. Jaké druhy rodinných konfliktů byste k mediaci nedoporučila?

Informant: „Určitě bych nedoporučila konflikty, kde na jedné straně je někdo, kdo prostě má nějaké závislosti, ať už je to na drogách nebo na alkoholu nebo opravdu na čemkoliv. Zase na čemkoliv asi nemůžu říct, když je závislý na jídle, tak ať klidně přijde. To znám. Ale prostě na drogách, když je někdo v té situaci, tak to asi fakt nejde. Není možné ani dělat mediace s lidmi, kteří prostě nejsou z jakéhokoliv důvodu schopni prostě vydržet ty tři hodiny u toho jednacího stolu. To prostě nejde, no. Tam nemáme šanci. Může to být ze zdravotních důvodů, může to být z psychických důvodů nebo nějakých mentálních. Někdy třeba na té Praze 10 se setkáváme s klienty, kteří jsou třeba... lidově řečeno, moc toho jako nepobrali, co se týká rozumu. Nicméně jsou schopni tam sedět, jsou schopni mluvit. Když je jako hodně podpoříme, když se snažíme hodně mezi nimi tlumočit, tak to vlastně jde. Ale jako dokážu si představit, že by na tom mohli být ještě hůř a pak už by to třeba nešlo. Takže asi tak.“

Výzkumník: „A v případě nějakého domácího násilí?“

Informant: „No, tam si myslím, že nejde řešit čistě tu situaci domácího násilí, to je jasná kontraindikace. Nicméně tedy vím a znám paní Zakouřilovou, která vlastně pracuje takhle s těmi rodiči, když potřebují řešit ty věci ohledně dětí nebo ohledně toho majetku a potřebují to vyřešit. Tak si myslím, že se dá ta mediace použít, zase asi hodně záleží na konkrétních lidech. Možná ten mediátor nemůže prostě pracovat úplně v jedné místnosti s nimi. Nicméně si myslím, že ty věci se dají tou mediací řešit. Ale jsou to ty praktické věci. Není to o tom, že by si vyřešili ten vztah mezi sebou, ale určitě by se daly řešit vztahy k těm dětem a určitě by se daly řešit finance a všechny ty praktické věci. Ale samozřejmě to s sebou nese to, že bych musela zajistit bezpečí pro oba vlastně. Jak pro tu oběť, tak pro toho pachatele. A že by to muselo být určitě náročnější a myslím si, že na to by si asi zase netroufnul každý mediátor. Sama bych do toho určitě taky nešla, potřebovala bych, kdyby něco takového nastalo a bylo by potřeba mé asistence u toho, tak bych se spojila s někým, kdo to domácí násilí jako zná líp a kdo by mi v tom pomohl.“

8. Jaká jsou podle vás kritéria úspěšné mediace?

Informant: „No, tak to je těžké. Já sama vím, z těch setkání s těmi rodiči nebo vůbec s těmi lidmi u té mediace, že často... vlastně si myslím, že tím kritériem by měli být oni sami. Že prostě když na konci té mediace a nebo třeba za týden,

po té mediaci si řeknou, bylo dobře, že jsem tam byla, protože se stalo tohle a tohle, protože jsem se dozvěděl tohle a tohle. Protože teď mohu přemýšlet takhle, tak si myslím, že to jsou ta dobrá kritéria pro hodnocení té mediace. Ale je to těžko uchopitelné, tomu rozumím. Víím, že ve většině případů se mluví o tom, že mediace je úspěšná, když se uzavře dohoda. Ale také víím, že ne vždycky to je možné, a přesto si myslím, že ta mediace je užitečná pro ty klienty. A pro tu situaci, protože se posunulo... nebo oni se posunuli k tomu, že to mohou vyřešit. Nebo že to v budoucnu k tomu bude. To je jeden z významných kamenů pro to, aby se změnila ta situace. Takže si myslím, že spíš kritériem je opravdu posudek těch lidí jako takových.“

9. Máte nějakou zpětnou vazbu od klientů, kteří řešili ty rodinné konflikty pomocí rodinné mediace? O té úspěšnosti? Nebo se vám nějaké zpětné vazby vůbec nedostává?

Informant: „Pravda je, že na konci každé té mediace, každého toho sezení se ptáme těch lidí a to opravdu dělám, protože z toho bych ani já neměla tu tečku a bylo by to pro mě těžké. Takže se vždycky ptáme těch lidí na konci té mediace. Zároveň si uvědomuji, že ten pocit, který mají na konci té mediace nemusí mít to trvání, nemusí být stejný třeba za čtrnáct dní nebo za tři týdny nebo za nějakou dobu. A pravda je, že ani v Asociaci ani na té Praze 10 vlastně nemáme u všech těch lidí nějakou zpětnou vazbu. Snažíme se vždycky vyzvat ty klienty k tomu, aby nám dali vědět, jak se to posunulo. Když neodchází s nějakou dohodou, tak aby nám dali vědět třeba mailem nebo SMS, jestli to bylo nějak pro ně užitečné nebo ne. Ne vždycky se nám to dostane. Takže fakt jako přehled o tom nemám. Někdy se nám stane, že se k nám vrací a to je taková dobrá zpětná vazba, že se k nám vrátí třeba rodiče. Na té Praze 10 působíme s tou kolegyní už asi šestý rok a stává se nám, že třeba za tři roky přišli lidi, rodiče, my jsme se u vás tehdy jako na něčem domluvili a teď se nám zase to změnilo nebo se změnilo něco u toho dítěte, tak jsme radši přišli, abychom se domluvili, protože my dva se domluvit nemůžeme. Tak to je taková fajn zpětná vazba. Nebo že někdo pošle někoho dalšího, tak to taky víím, že prostě asi to bylo pro ně důležité, asi to pro ně mělo nějaký efekt. Říkají si, že je to dobré. Jinak by na nás další lidi asi neodkázali. Ale to jsou tak jednotlivé případy, že bych

z toho nemohla vytáhnout nějakou statistiku nebo to nějak porovnat, jak to vlastně je.“

10. Jak podle vás probíhá spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory?

Informant: *„Je to asi hodně individuální a pravda je, že Praha 10 je obrovská a je tam hodně pracovníků a pravda také je, že za tu dobu se tam vystříдалo velké množství pracovníků. Ta fluktuace těch lidí je obrovská. Takže uvědomuji si, že ne vždycky se mně jako mediátorce s tou kolegyní povede, byť se snažíme chodit třeba na porady těch pracovníků, alespoň jednou do roka nebo jednou za půl roku a představit se tam a znovu zopakovat, o čem mediace vlastně je, k čemu je dobrá. Tak si uvědomuji, že ani ti sociální pracovníci často úplně netuší, co ta mediace je. Mají od toho nějaké očekávání, které ne vždycky se úplně jako zabalí do toho, co ta mediace může splnit. A uvědomuji si, i tak jako, když občas školím pro ty sociální pracovníky, i jinde po republice a mluvíme často o té mediaci, tak si uvědomuji, že oni jsou fakt jako nešťastní a zklamaní z toho, že mediátor jim nedodá ty informace, které by rádi/rády slyšeli/y a měli/y. A do té mozaiky je potřebují. Tomu rozumím. Nicméně, je fakt těžké vysvětlovat vlastně těm ostatním a nejenom sociálním pracovníkům, ale i tomu soudu, že ta mediace může být fakt užitečná jedině v případě, že ten mediátor důsledně bude tu mlčenlivost dodržovat. A že pro ně toto někdy může být velký kámen úrazu v té spolupráci s tím mediátorem. Ale na druhou stranu, znám spoustu sociálních pracovníků, kteří to pochopili a berou to opravdu, jakože ta mediace má svoje místo v těch všech multidisciplinárních odbornících, kteří se tam kolem těch rozvádějících rodičů se pohybují a že si přesně uvědomují, že tady je ta mediace, tohle je pro ně důležité, pro ty rodiče a mně to vlastně v té práci může být velmi užitečné. Pokud oni se někam posouvají nebo se minimálně trochu posunou někam, že to má svoje místo. Ale prostě opravdu je to o tom přístupu těch ostatních odborníků, jak oni vlastně mediaci vnímají. A pak ta spolupráce podle toho vypadá, pak můžeme spolupracovat, já můžu psát zprávy, které vlastně nic tomu sociálnímu pracovníkovi neřeknou, ale pro ně je to důležité. Protože on ví, že ti rodiče nějakým způsobem pracují, že se nějakým způsobem snaží a že to, že to třeba déle trvá, tak prostě potřebují čas. Je to hodně individuální. Ale řekla bych, že je*

nutná ta spolupráce. Že to jako je důležité a že je strašně důležité, aby mediátoři se snažili těm sociálním pracovníkům a nejenom jim, opravdu vysvětlovat, o čem ta mediace je a k čemu to vlastně v celém tom komplexu té podpory té rodiny, k čemu může být užitečná.“

11. Napadá vás nějaký způsob, jak by se spolupráce mezi OSPOD a mediátory dala zlepšit

Informant: „Jo, určitě. Já si myslím, že pokud by mohlo více fungovat to, o co se určitě OSPODy snaží, ve většině případů si myslím, že jsou to OSPODy, kteří se snaží, aby spolupracovali s těmi ostatními odborníky. A kdyby se povedlo a opravdu jednou za čas se ti odborníci jako setkávali, mohli spolu víc mluvit, víc si vysvětlovat to, co můžou nabízet ty jejich služby. Takže tohle by hodně pomohlo. Přímý kontakty, opravdu osobní setkání v těch lokalitách, těch lidí, kteří s těmi rodinami se setkávají, tak si myslím, že by to hodně pomohlo. A tam kde to funguje, tam si myslím, že to má velké dopady. Jak na to, že se ta mediace fakt využívá, tak i na ty rodiče samotné. Že vlastně oni opravdu pak dostávají tu zprávu, rodičové vy jste zodpovědní za to, co bude a že vlastně ta podpora je o to silnější. Že i to přispívá vlastně k tomu, aby ti rodiče nepřehazovali tu zodpovědnost ani na ty sociální pracovníky. Protože když ti sociální pracovníci budou vlastně v té spolupráci si jisti, že mediace může udělat tohle, dětský psycholog může udělat tohle, já jako sociální pracovník mám tady tuhle zodpovědnost a budou to zobrazovat, i těm rodičům, tak si myslím, že i pro ty rodiče, že oni získají jakousi jistotu: Jo, tak tady od toho sociálního pracovníka můžu dostat tohle, od psychologa můžu dostat tohle a od mediátora tohle. A pak to bude pro všechny jako lepší. A lepší spolupráce. Ale to je o velké práci těch, kdo to iniciují, kdo vlastně svolávají tato setkání.“

Výzkumník: „Takže to je vlastně takový Cochem?“

Informant: „V podstatě jo. Na Cochemu tohle je to nejdůležitější. A já si myslím, že u nás se teď o tom Cochemu hodně mluví, že vím, že prostě v Brně, v Olomouci, prostě tady v Praze se jednotlivě ty Prahy nebo obvody snaží a hodně záleží na tom, nakolik se do toho pouští ti soudci, nakolik se do toho pouští tedy OSPOD. Taký otázka, jaké oni mají vlastně představy o tom Cochemu jako takovém. Ale že ta spolupráce, že nejdůležitější na tom je opravdu to, spolupracovat mezi sebou, to si myslím že ne všem je zřejmé a jasné. A že ne všichni se toho drží. Představa soudce, že když já tady budu

tlačit na rodiče, že bude jiný soudní rok a OSPOD budu tlačit, aby udělal dohody, tak to úplně nebude fungovat. Bez toho, že já jako soudce nebudu spolupracovat s těmi ostatními, já nebudu jako soudce rozumět tomu, co oni dělají a co od nich mohu čekat. Tak to pak naráží.“

Výzkumník: „Takže si myslíte, že v případě těch OSPODů by stačilo, kdyby se s těmi mediátory jednou, dvakrát, asi spíš dvakrát, s tím, že se hodně na tom OSPODu točí, sešli, znovu představili tu službu a řekli, že by to třeba i mohlo fungovat tak, že by si zavolali, mám tady toho a toho klienta, co si myslíte, byl by vhodný pro mediaci, ujmete se toho? Třeba i nějakou konzultaci?“

Informant: „Jo, myslím si, že by určitě stálo za to, kdyby ty sociální pracovníci měli možnost fakt se dotázat toho mediátora. Opravdu, když by si třeba nebyli jistí nebo když by o něčem pochybovali nebo když by jim nebylo něco zřejmého, tak kdyby se mohli na něj obrátit, mohli to s ním probrat. Že to si myslím, že by bylo důležité. Protože ti mediátoři můžou sami těm sociálním pracovníkům dodávat ty informace, které jim chybí. Uvědomuji si, že prostě my školíme mediátory, kteří chtějí být mediátory, 100 hodin a teprve v půlce, někdy až na konci ti lidé pochopí, co to je mediace. Tak já přeci nemůžu chtít, aby sociální pracovník nebo soudce nebo někdo, kdo se o mediaci nezajímá, tak aby to pochopil během jednoho setkání nebo i nějakých deseti setkání. Takže si myslím, že opravdu taková ta možnost spolupracovat, obrátit se na toho mediátora, promluvit si, když něco nevím, že by to hodně pomohlo.“

12. Je spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory důležitá?

Informant: „Já si myslím, že je. Že je to hodně důležité v tom směru, aby opravdu všichni věděli o sobě, co mají dělat. Já jsem totiž i přesvědčená o tom, že spousta mediátorů, kteří dělají rodinnou mediaci vůbec netuší, co mají na starosti sociální pracovníci. A to je také velká potíž. A že by to měli tedy doopravdy, když už chtějí dělat tu rodinnou mediaci, tak že by tomu měli sakra rozumět a že by měli spolupracovat. Pokud se na mě ti sociální pracovníci s něčím obrátí, tak by jim měli umět odpovědět tak, aby ti sociální pracovníci fakt rozuměli tomu, co to mediace je, k čemu to je, proč to je užitečné pro ty rodiče a vybavit ty sociální pracovníky vlastně tím, co by mohli těm rodičům vlastně říkat, aby rozuměli tomu, kam jsou, aby věděli, co od toho můžou čekat. Aby se mohli rozhodnout. A aby i těm sociálním pracovníkům bylo jasné,

že i když ten rodič řekne, že tam nepůjde, tak je někdy dobré mu to připomenout třikrát, čtyřikrát, pětkrát a nabízet to vlastně dokolečka pořád. Protože stejně se ti rodiče nějak musí domluvit. A možná i od toho mediátora, aby získal nějaké způsoby, návody, jak tu mediaci nabídnout těm rodičům, jak jim to vlastně říct, k čemu jim to bude. Určitě je to důležité.“

Výzkumník: *„A myslíte si, že je třeba problém, že někdo to dělá, někdo ne, že hned na začátku nabídne nějaký ten balíček služeb: máme tady poradenství, mediaci, prostě tak nějak to vyjmenují, představí. Ale někdo si říká, že to zvládne a nabídne tu mediaci třeba až později, tak myslíte si, že by bylo účinné, kdyby hned na začátku řekli, že je tady ta možnost a tak by třeba mohlo dojít i k těm preventivním mediacím, kde ještě ten konflikt není tak daleko?“*

Informant: *„No, já si myslím, že to je hodně taková už vyšší dívčí. Kdyby se opravdu, protože vím, že spoustu těch sociálních pracovníků jsou fakt jako hodně angažovaní, aktivní a že se snaží těm rodičům jako hodně pomoci. A vím, že se jim hodně i třeba podaří uzavřít nějaké dohody na těch OSPODech. A to funguje v mnoha případech. Nebo stačí jen aby jim něco doporučil a ti rodiče se domluví. Sami. Což je úžasné. Zaplať pánbůh za to, že to takto funguje. Že většina lidí se nějak domluví. Ale myslím si, že když ten sociální pracovník se do toho pustí s těmi rodiči, když se snaží, aby je tedy spojoval, aby se nějak jako domluvili, pomáhá jim v tom, ale zjistí, že po hodině, kdy se to nedaří a kde vidí, že se to neposouvá, tak si myslím, že by tady mělo bliknout, že oni vlastně snahu nějakou mají, asi by to ale chtělo víc času a pak bych já, být tím sociální pracovníkem, tak bych jim řekla: „Rodičové, vypadá to, že se jako domlouvat chcete, ale potřebuje to asi čas. Prostě to tak je, to je krizová situace v životě člověka, bylo by dobré, kdyby vám s tím někdo pomohl.“ A tady si myslím, že by bylo na místě nabídnout mediaci, popřípadě nějakou tu poradnu, pokud není dostupná někde. Ale nějaké místo, kde by oni měli čas se domlouvat. Snažím se to říkat i těm sociálním pracovníkům, se kterými se setkávám, že si myslím, že opravdu oni nemají tolik času na to, aby uzavírali ty dohody a šli do hloubky. A jestliže to nejde hned na poprvé, během hodiny, tak to je nějaký pro mě identifikátor toho, že ti rodiče opravdu potřebují čas. A že není dobré tady spěchat. Protože pak ty sociální pracovníci mají snahu, když už jsme začali, tak to tak jako dotáhneme. Už to berou i za své trošku. Čemuž se vůbec jako nedivím, já bych to taky tak brala. Ale říkám si, že tady*

by měli být na sebe jako hodní a říct si, že tady to takhle hladce nepůjde, bylo by lepší, kdyby to udělali někde fakt v klidu. Protože oni opravdu ti rodiče ten klid na to potřebují. Tak to si myslím, že by bylo dobré. A to je jedna z věcí, kterou když si povídáme se sociálními pracovníky, tak jim to i jako říkám a myslím si, že na to i docela slyší. Že jim to dává i smysl. Ale znám spoustu sociálních pracovníků, třeba na té Praze 10, který jenom když vidí mezi těmi rodiči, že to tam jako bouchá, tak si řeknou a na mediaci a rovnou. A myslím si, že to má svůj význam. Sama vím, že na té desítce prostě třetina těch lidí, kteří přijdou k té mediaci, jsou tam právě na doporučení z OSPOD, které opravdu ty rodiče berou velmi vážně a bojí se jich. Takže přijdou k té mediaci, sice možná trochu jako... nebo dost nedobrovolně, dost někdy naštvaní, že tam musí přijít, nicméně jako jsou tam a třeba odchází s tím, že se nedomluví na ničem, ale trochu si nějaké informace spolu řeknou, po dlouhé době a člověk neví. Možná se domluví a někdy právě někteří tady z těch se vrátí třeba za toho půl roku nebo za třičtvrtě roku a začnou pracovat na té dohodě. Pak je třetina takových, kteří se do toho prostě pustí, chytanou se té příležitosti, řeknou si, že po dlouhé době mají tady čas a klid na to přemýšlet a možná bude lepší, když se domluvíme sami. Takže jdou a fakt jako poctivě pětkrát, šestkrát přijdou, než si to vyřeší. No a pak jsou takoví, kteří vlastně vůbec neslyší, ani na té mediaci, ani během těch tří hodin, neuslyší vůbec nic. A prostě jdou a třeba se vrátí nebo dojdou k tomu, že přichází třeba po třech, po čtyřech letech a přijdou s tím, že už nemají peníze na to, aby se soudili, už nemají energii na to, aby se soudili a uvědomují si, nakolik se to podepsalo na nich i na dětech. Ale asi prostě potřebovali takovou hranici. Zatím to tak podle těch statistik, které vykazujeme na té Praze 10, tak to zhruba takto vypadá.“

Přepis rozhovoru s pracovníkem OSPOD

1. Jaká pozitiva spatřujete při využívání rodinné mediace?

Informant: „Tak určitě rychlejší ukončení soudního sporu, pokud rodiče aktivně na té mediaci vystupují, tzn. Pro dítě mnohem dřív vyřešený spor ve smyslu péče nebo styku, když se rodiče dohodnou, vždycky jim to vyhovuje pak líp, než když přijde direktivní rozhodnutí soudu, který většinou ani jednomu z nich pořádně nevyhovuje – to z pohledu dítěte. A z pohledu já nevím, státu,

když to tak řeknu, tak určitě soudci nejsou tolik vytíženi, mají samozřejmě prostor pro další věci, celková nějaká hospodárnost toho řízení prostě. Noa efektivita. Jo a rodičům to ještě trochu sníží náklady za případné právní zastoupení a znalecké posudky. Ale pro nás z pohledu dítěte hlavně že to je vyřešené rychleji než sporným řízením u soudu.“

2. Spatřujete naopak nějaká negativa při využívání rodinné mediace? Nebo nějaká rizika?

Informant: *„No tak riziko je v tom, že hodně to závisí na ochotě těch rodičů chtít se dohodnout. Pokud se dohodnout nechtějí, tak ani mediátoři si myslím, že v tom příliš nepomůžou. Další je to, že je to teda hrazená služba v drtivé většině, na což zase většina má, nebudu říkat, že ne, protože možná ty nízkopříjmoví klienti se dohodnou líp, než ti, co mají příjmy vysoké a když jsou tam majetky. Ale ve chvíli kdy k tomu do toho nejdou úplně dobrovolně a trochu jsou tlačeni třeba z naší strany, tak se umí vymlouvat i na to, že je to hrazená služba a my jim hrazenou službu úplně nařizovat nemůžeme. Takže tohleto. A pak možná i to, že mi přijde poslední dobou, že těch mediátorů začíná růst jak hub po dešti a ne všichni s tím mají úplně zkušenosti, takže i v tomhle vidím riziko, že by to měli dělat lidé, kteří jsou trochu víc z praxe. A opravdu té praxi nějak rozumí.“*

3. Setkáváte se s nějakými etickými dilematy, pokud řešíte nějaké rodinné konflikty?

Informant: *„Já nejsem rodinný mediátor. Já jsem OSPOD.“*

Výzkumník: *„Já vím. Ale setkáváte se také s rodinnými konflikty, tak jestli zrovna nějaké etické dilema zažíváte.“*

Informant: *„No to určitě. Tak ono do toho vstupuje poměrně často tyhlety... nebo tak každý jsme jiný a je to takový ten neustálý boj co je víc právo rodičů nebo právo dítěte, my v tomhleto máme relativně jasno, ale rodiče a jejich právní zástupci nikoliv, takže tohle třeba – co je víc? Se dostáváme všichni, protože každý se ohání zájmem dítěte, to je jak mantra pro všechny. Zájem dítěte, zájem dítěte, ale ve skutečnosti to je vždycky, nebo často, vždycky ne, často v těch rozjetých sporech je to zájem taky toho člověka, který přes sebe filtruje, že jde o to dítě, ale ve skutečnosti bohužel nejde. Takže... pro nás je pak*

těžký udržet, nebo těžký, náročný, udržet tu neutralitu, opravdu stát za tím dítětem, klidně proti oběma rodičům. Takže tohle, to je možná takový střet.“

4. Jaký máte názor na účast dítěte na rodinné mediaci?

Informant: „No... *já si myslím, že to dítě je velice důležitý článek. Vím, že co se týče klasických rodinných mediací, tak to dítě právě je z toho jakoby venku, že se dělá dohoda jenom mezi těma dvěma rodičema. Ale já si myslím, že dítě je velice důležité, pokud se jedná prostě o něm, v tuhle chvíli. A hodně to je o věku toho dítěte, ale docela jste mi touhle otázkou nahrála, my jsme v takovém projektu teďka zapojení, čerstvě, který dělá Mikuláš, organizace. Není to teda čistá mediace. Jmenuje se to Mikuláš dětem, ten projekt a je to právě o tom, že jsme do toho zapojení my, soud a ta organizace. S tím že organizace mluví s dítětem, prostřednictvím psycholožky. Nebo mluví, ta psycholožka nějakým způsobem pracuje s dítětem, následně jiní pracovníci s rodičema a pak se sejdou oba rodiče, všichni ti pracovníci včetně psycholožky. A psycholožka jakoby mluví za to dítě, jo je to takový hlas dítěte, tomu říkáme. Takže skutečně se snaží v podstatě mediací dojít k dohodě, ale je tam ta přidaná hodnota toho konkrétního dítěte a jeho konkrétních potřeb. A nejenom o tom, že je mu šest let, ale je to prostě tenhle Pepíček, který se projevuje nějak, má tyhle potřeby a pojd'me udělat tu dohodu v zájmu, skutečně v zájmu tohoto konkrétního dítěte. Takže já si myslím, že prvek toho dítěte by v té mediaci prostě být měl.“*

Výzkumník: „Aby tam byly ty potřeby a nejen potřeby těch rodičů?“

Informant: „Těch rodičů... protože ono to nemusí tomu dítěti pak následně vyhovovat. Soudy pak jsou rády, máme dohodu, ale ve finále to máme za půl roku zpátky na stole, protože prostě tomu dítěti to nevyhovuje. Jo... takže myslím si, že je to důležitý. A i z toho důvodu si myslím, že by rodinnou mediací teda měli dělat psychologové, speciální pedagogové, nikoliv právníci. A nebo ve dvojici, ti to dva.“

Výzkumník: „Často se s tím názorem o těch právnících setkávám, no. Já si myslím, že jsou dobří třeba ve spotřebitelských nebo nějakých obchodních sporech, ale často neumí s těma dětma úplně jako pracovat.“

Informant: „Jo, jo...“

5. Jaké rodinné konflikty tady nejčastěji řešíte?

Informant: „Úpravy poměrů, to znamená svěřeni do péče, výlučná péče jednoho z rodičů, střídavá péče. Klasika, největší spory. A pak samozřejmě úprava styku. To je prostě asi ve všech modifikacích, které jsou. Absolutně největší spory. Míň zastoupené, ale také jsou spory třeba prarodiče-rodice, styk dítěte s babičkou, s dědečkem. Takže už jsme měli i mediace rodiče-prarodiče. Ale to bývá v menší míře, nejvíc je to péče, styk“

6. S jakými rodinnými konflikty se setkáváte zřídka?

Informant: „No, přemýšlím, na co jsme ještě zkoušeli... No i jsme... Ale to asi nevím, jestli by se to dalo úplně zahrnout do klasické rodinné mediace, to si pak zvažte vy. Ale měli jsme třeba spor ve škole, kde to byli vyloženě jakoby pedagogové, rodiče, dítě. Každý svým způsobem nějakou tu pravdu měl, každý to s tím dítětem myslel dobře, ale šli proti sobě, takže i těm jsme nabídli tu možnost se sejít s mediátorem a nějakým způsobem to vyřešit. Takže tohle jsme taky měli. Nebo přemýšlím, jestli i kolegové řeší, ale asi i jo, asi mediací pěstouni, že jo, versus rodiče. Když je dítě v pěstounské péči. Nebo celá rodina ve smyslu matka-přítel, otec-partnerka. Vždycky jde samozřejmě zas o to dítě. Zase je to teda spor o tu péči třeba nebo styk. Ale tím, že tam jsou třeba i ty další osoby, které s nimi žijí, tak i ty se zapojují. Víc mě asi nenapadá teď už.“

7. Jaké druhy rodinných konfliktů byste k rodinné mediaci nedoporučila?

Informant: „Určitě nedoporučila tam, kde je týrání, jednoznačný. U dítěte je to teda syndrom CAN. Kde je domácí násilí, ale skutečné domácí násilí, tzn. ne jenom to deklarované, které bohužel teďka často... dost toho ty ženy využívají jako nějaký důvod pro to právě nejít k té mediaci, nesnažit se o tu dohodu, ale bohužel pak na to doplácí nejvíc ty skutečné oběti domácího násilí, protože pak tou veřejností se line jenom to, že se to využívá. Ale bohužel se to i využívá. I s tím máme zkušenosti a narůstá to. Jsou právníci, kteří se na to specializují, takže... a v tu chvíli oni říkají: „Ne, ona je oběť domácího násilí, ona s ním k jednomu stolu nesesedne.“ A do doby, než se to nějakým způsobem prokáže nebo neprokáže, tak uběhne strašně moc času a už jsou v zákopech a mediace je k ničemu. Takže určitě syndrom CAN, určitě domácí násilí, skutečné domácí násilí, tam není mediace vhodná. A pokud to vezmu z čistého OSPODu, tak pokud je nějaká ústavní výchova, kde řešíme svěřeni

do ústavní výchovy, tak tam už to není o mediaci. To už není o čem. Tam určitě ne. Ještě jsem vlastně pardon... když se vrátím k té předchozí otázce, teď jak přemýšlím, nebo jedna z těch otázek, vy si to pak přiřadíte, že ještě mediačně kromě péče a styku, tak se řeší třeba i spory a to narůstá, kam bude chodit do školy, kam bude chodit do školky to dítě, kde bude mít bydliště svoje trvalé a i očkovat/neočkovat, zdravotní péče, takže to teď docela... hlavně ty školy, školky jsou na vzestupu. Nejsou schopni se dohodnout ani na tomhle. Takže to taky ještě. No a kde je to nevhodné asi už nevymyslím, když mi nepomůžete nějakou návodnou otázkou.“

8. Jaká jsou podle vás kritéria úspěšné rodinné mediacce?

Informant: „Jako podmínky pro to, aby to dobře dopadlo, myslíte, jo? Tak, motivovaní rodiče, kteří chtějí se dohodnout, rodiče, kterým záleží na tom jejich dítěti a jak to s ním bude, rodiče pro něž je dítě na prvním místě před penězma a pak určitě osobnost mediátora, jeho schopnosti, jeho zkušenosti. Takže tohle jsou myslím ty nejdůležitější aspekty, aby to k něčemu mohlo být. A dostupnost té mediacce ještě. Ale to naštěstí docela je teď.“

9. Máte zpětnou vazbu od klientů, kteří řešili rodinné konflikty, o té úspěšnosti té rodinné mediacce?

Informant: „Tak máme, protože jsme kolizními opatrovníky v tom soudním řízení. Takže my pak vidíme, jestli mediační dohoda byla uzavřena nebo nebyla uzavřena. Takže v jednotlivých případech to vidíme a právě to často navazuje na to, co jsem říkala v té předchozí otázce, pokud se dohodnout chtějí, nemáme problém přerušit řízení na dobu, kdy je potřeba a na tolik mediačních jednání, kolik je potřeba, aby k dohodě došlo. Takže ti, co se skutečně dohodnout chtějí a do mediacce jdou, tak se většinou dohodnou. Tu zkušenost jakoby máme.“

Výzkumník: „A máte zkušenost třeba i s tím, že uzavřou dohodu, ale nefunguje to a vrací se?“

Informant: „Ano. Tohle také míváme. Ale ještě je to třeba před tím, než to schválí soud. Protože uzavřou třeba dílčí dohodu a do doby, než je další mediacce, tak by se měli podle ní řídit a pak chodí rodiče jakoby a říkají: „No, ale on to neplní.“ Nebo naopak dopředu řeknou, já do toho nepůjdu, protože on to plnit nebude. V tu chvíli my jim říkáme, no ale zkuste to. A i pro

soud je pak podstatná informace, že mediace byla, nějaké dohody uzavřené byly a dost těch rodičů to porušuje. Takže s tím se setkáváme a nebo se setkáváme ale i pozitivně, když to řeknu takhle, že uzavřou dohodu na péči a výživné, soud to schválí a pak třeba přijdou, že mají problém se stykem a jdou na mediaci a to už třeba soudem schváleno být nemusí. Takže, že měli tu pozitivní zkušenost. Takže to jsou takové ty ideální případy, ale občas to tak je. A je jich míň samozřejmě. A nebo si třeba už pak najdou toho mediátora bez nás. To je také možné.“

10. Jak podle vás probíhá spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory?

Informant: „Můžu mluvit za nás spíš, ne za jiné OSPODy. A zase jsme u té osoby toho mediátora, protože oni mají samozřejmě nějakou tu svoji mlčenlivost, takže nemůžou říkat obsahy těch jednání, nicméně my si od nich žádáme zprávy, ale nepožadujeme právě ty podrobnosti, které tam řeší. Takže nás zajímá – chodí rodiče/nechodí, uzavřelo se něco/neuzavřelo, budou chodit dál/nebudou, případně když nechodí, proč nechodí, kdo to ukončil a pokud byla uzavřena mediační dohoda a vrátili se, na to, jak jste se ptala, co je problémem. Takže někteří mediátoři nemají problém odpovědět, někteří jsou hodně strojí a teď je to přesně o tom, jestli jsou určeni soudem nebo jestli je to soukromý mediátor, kterého si našli rodiče sami a nebo jestli je to jakoby náš spolupracující mediátor, když to řeknu takhle, tak tam není problém třeba i do předu se sejít, že my třeba i o té rodině informujeme, ale to oni většinou nechtějí vědět, aby to prostě vzešlo z toho jednání. Už máme vytvořenou takovou síť, nebo síť je hodně silné slovo, ale pár se kterými spolupracujeme víc a nemůžu si stěžovat.“

Výzkumník: „Takže si myslíte, že to funguje takhle, když se navážou nějakí spolupracující mediátoři? Zmiňovala jste právě ty mediátory, kteří jsou určeni soudem a ty soukromé, takže vnímáte rozdíl v tom zapsaném mediátorovi, kde je to přes ten soud, naopak že jsou pak asi méně sdílní ti soukromí mediátoři?“

Informant: „Ano, funguje. Míň sdílní jsou ti soukromí. Se zapsanýma my spolupracujeme taky, takže to jakoby není problém, protože často na to ti rodiče také slyší, když se chtějí hádat, tak řeší: je zapsaný/není zapsaný. To je zajímavá. Ale když je pak už určený vyloženě soudem, v rámci toho soudního řízení, soud vám nařizuje účast na mediačním jednání, tak tam zase my tolik si zprávy

nepotřebujeme žádat, protože už je to zakázka soudu, když to řeknu takhle. Takže soud si pak od nich vyžaduje tu zprávu. Ale ano, když jsou ti úplně soukromí, které si najdou rodiče sami, tak tam je ta sdílnost trošku horší.“

Výzkumník: „A je tu nějaká tendence, že rodiče si předem zjistí, že soukromí mediátoři nejsou tak sdílní, jak jste zmiňovala, že se ptají, jestli je zapsaný nebo není zapsaný...“

Informant: „Ale oni spíš, když my už je jakoby tlačíme a někdo nechce, tak hledá důvod, proč nejt, proč nechci. A ten důvod může být ten, že není zapsaný, tudíž pro mě není profík. A někteří si třeba najdou, že mají svoje známé, tak si prostě najdou svého. Já chápu, že ti mediátoři také musí mít nějakou praxi, aby mohli složit ty zkoušky, a tak a že to je asi těžké, ale my si teda vybíráme nebo doporučujeme už ty, kteří jsou nějak zavedení.“

11. Myslíte si, že by se dala spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory zlepšit?

Informant: „Tak ono je to vždycky o těch osobních vztazích a o tom, jak se člověk domluví individuálně. Mně to přijde, nějaké systémové řešení... nevím, no. Kdyby třeba se uspořádalo nějaké společné setkání... Já prostě mám v tomhleto názor, že spíše neformální vazby jsou víc než, nějaké velké konference a tak. Nebo naopak, když je konference a v rámci ní se různí odborníci navážou, tak pak to funguje líp, ještě když je to osobní kontakt.“

Výzkumník: „Takže možná by se dalo zmínit více nějakého osobního kontaktu?“

Informant: „Jo, to určitě. Je to o tom, buď tam dojde k nějakému kontaktu, že se vzájemně domluví a pak to jde a nebo tam prostě ty vzájemné sympatie nejsou a nejenom sympatie, ale i osobnostní nastavení, jak je to ve všech profesích, tak pak zase to bude o to horší. Já jsem za ty neformální kontakty spíš.“

12. Myslíte si, že spolupráce mezi OSPOD a mediátory je důležitá?

Informant: „No určitě. Zase my zastupujeme to dítě. Pro nás je důležité, aby ten spor byl vyřešený rychle. Nebo rychle... rychle a odpovídající potřebám toho dítěte. A bez vzájemné spolupráce s mediátory to prostě nepůjde. I když tam třeba zavoláme my ve smyslu mám tady rodiče, tak potřebuji, aby ten

mediátor na to slyšel, že volá někdo z OSPODu, že třeba je to důležité a neříct, mám termín třeba za měsíc, to je k ničemu. My to potřebujeme hned. Takže určitě jako ta spolupráce potřebná je. Zejména pro to dítě, aby to bylo co nejrychlejší.“

Příloha 4: Analýza rozhovorů

Otázka č. 1: Jaká pozitiva spatřujete při využití rodinné mediace?

I1: „Jednak je to to, že rodiče vedeme k tomu, aby mírnili konflikt a aby se v klidu domluvili na dalších otázkách ohledně péče o děti. Nenecháme eskalovat ty problémy. Dáváme jim prostor, že mohou rozhodovat o tom dítěti sami, nemusí o něm rozhodovat stát, nemusí tam vstupovat sociální pracovník nebo jiné instituce. Samozřejmě je tam i finanční přínos.“ Odbor sociálně právní ochrany dětí staví dítě vždy na první místo, proto se snaží zmírnit konflikt rodičů ve prospěch dítěte. Finanční přínos je klíčový jak pro stát, tak pro samotné rodiče. Největší přínos vidí informantka v tom, že „...mediace předchází eskalaci těch problémů.“

I2: „Takže v tomto případě bych viděla rodinou mediaci jako dobrý prvek pro nějakou podporu té rodiny.“

I3: „Tak určitě rychlejší ukončení soudního sporu, pokud rodiče aktivně na té mediaci vystupují, tzn. Pro dítě mnohem dřív vyřešený spor ve smyslu péče nebo styku, když se rodiče dohodnou, vždycky jim to vyhovuje pak líp, než když přijde direktivní rozhodnutí soudu, který většinou ani jednomu z nich pořádně nevyhovuje – to z pohledu dítěte. A z pohledu já nevím, státu, když to tak řeknu, tak určitě soudci nejsou tolik vytíženi, mají samozřejmě prostor pro další věci, celková nějaká hospodárnost toho řízení prostě. No a efektivita. Jo a rodičům to ještě trochu sníží náklady za případné právní zastoupení a znalecké posudky.“

I4: „Rodiče se domluví na dalších podmínkách péče o děti, jde o jejich domluvu, nejde o direktivní nařízení soudu. Posiluje se tak jejich vzájemná rodičovská komunikace, rodiče i přes zaniknutí partnerské role nadále sdílí rodičovskou roli. Mediace v poslední řadě může rodičům ušetřit finanční prostředky za právní zástupce.“

I5: „Z mého pohledu mediace pomáhá našim klientům dojít k dohodě ve věci péče o jejich děti, a tedy vyhnout se soudnímu sporu. OSPOD ale i opatrovnický soud není zahlcován často velmi nesmyslným soudním sporem táhnoucím se měsíce či dokonce roky. Mediaci tedy vnímám jako vhodný předstupeň soudního jednání, která by z mého pohledu měla být téměř automatická u každého sporu, tedy sporu týkajícího se dětí.“

I6: „Především největší pozitivum vidím v tom, že asi rodiče, pokud jednají o dětech, o budoucnosti jejich dětí nebo o budoucnosti svých vztahů, takže mají velkou šanci zachovat příjemné vztahy mezi sebou. A i k dětem, vlastně nějakou spolupráci vzájemnou. Anebo obecně prostě pro ty vztahy v rodině, že mediace dává velkou šanci, že ta budoucnost se může nějakým způsobem odvíjet líp, než to, co je vlastně přivádí k té mediaci.“

I7: „To je takových pozitiv. Určitě, že mají šanci si sednout a ty věci spolu vyřešit, ty, které potřebují vyřešit. Že to té dvojici vlastně usnadňuje ty věci řešit. Takže hlavně ta příležitost si sednout a řešit.“

I8: „Dohoda rodičů je nejvyšší pozitivum. Pokud nedojdou k dohodě, která by vyřešila vše, nebo alespoň něco, pak při mediaci dochází k intenzivní výměně informací, rodiče si vysvětlují, jak věci vnímají, jak by je řešili, a někdy jsou překvapení, že to mají buď stejně nebo podobně. Nikdy neodcházejí stejní, mají jiný náhled na situaci.“

I9: „Pozitiv vidím teda celou řadu. A v té mediaci lidé mohou vlastně v nějakém chráněném čase říct, jak to vlastně mají. Co potřebují a co by mělo být nějak jinak. Je to hodně jako časově náročné, takže je to trošku jako negativum mediace, která vyžaduje hodně času. Protože oni tam mohou vlastně nějaký jiný způsob, který zlepšit tu situaci, ve které ti lidé žijí, takže to je vlastně hodně důležité, aby mohli vlastně pokračovat a aby ta situace pro ně nebyla tak tíživá a dost často ne tak destruktivní. A ta mediace jako pozitivní je v tom, že v průběhu té mediace je možné vlastně těm lidem, v tom procesu navrátit ty kompetence tak, aby zase mohli být těmi rodiči, které si děti vždycky, skoro vždycky přejí. A ta mediace v tom procesně může napomoci, jako provést ty oba lidi, těmi fázemi, tak aby se tolik nezraňovali a tak, aby to prostě pro ně bylo přijatelnější. V té mediaci je možnost vlastně jakoby provázet těmi obdobími tak, aby vlastně zvládali ty úkoly, které před nimi stojí. A jestli když se takto zadaří a oni vlastně opravdu začnou ty věci zvládat, tak potom je to hodně posiluje a mají daleko větší šanci, že vlastně na konci té mediace bude ta dohoda, která bude funkční, bude velice stabilní a bude vlastně přátelská a vyhovující ke všem zúčastněným. Jak teda těm partnerům, rodičům, samozřejmě i jejich dětem. Další teda výhodou mediace by bylo, kdybychom dokázali dostat tu mediaci víc do té preventivní roviny. Tak ta mediace zase by jim mohla pomoci, aby našli to řešení, které bude přijatelné a mohli by jít zase dál.“

I10: „Jedna z nejdůležitějších věcí je, že lidé rozhodují sami o tom, jak to bude dál. Sami si nastaví pravidla a participují na tom výsledku a tomu rozumí. Lidé si navzájem porozumí. A myslím si, že důležité je, když začnou řešit, že zjistí, že ten druhý mu nechtěl dělat naschvály, ale že to prostě jinak neuměl. A neměl dostatečné informace, které by vyhodnotil, že něco nedělá dobře.“

Otázka č. 2: Jaká rizika spatřujete při využití rodinné mediace?

I1: „Ale myslím si, že rizika tam nejsou. Nevidím v tom rizika.“

I2: „Spíš bych řekla třeba překážky. Jsou to psychiatričtí rodiče, závislí na alkoholu. A to jsou drogové závislosti, protože tam je vždycky potřeba pořešit závislost a pak třeba jít k té mediaci. Neúspěch, ale to je při všech pokusech.“

I3: „No tak riziko je v tom, že hodně to závisí na ochotě těch rodičů chtít se dohodnout. Další je to, že je to teda hrazená služba v drtivé většině, na což zase většina má, nebudu říkat, že ne, protože možná ty nízkopříjmoví klienti se dohodnou líp, než ti, co mají příjmy vysoké a když jsou tam majetky.“ Informantka nespatřuje riziko pouze v klientech mediace, ale také v mediátorovi, který procesem mediace provádí. „...mediátorů začíná růst jak hub po dešti a ne všichni s tím mají úplně zkušenosti, takže i v tomhle vidím riziko, že by to měli dělat lidé, kteří jsou trošku víc z praxe. A opravdu té praxi nějak rozumí.“

I4: „Riziko spatřuji v direktivní mediaci – tedy v nařízení mediaci soudem, kdy ani jedna strana nemá snahu o jakoukoliv dohodu.“

I5: „Rizika v mediaci žádná nespatřuji“

I6: „Já si myslím, že rizika, by v podstatě z toho mého pohledu mediátora, být žádná neměla.“

I7: „Konkrétně rodinné... ne. Jsem přesvědčená o tom, že vlastně jestli něco složitějšího probíhá v tom vztahu už před mediací a na mediaci se to třeba taky projeví, takže to tu situaci nezhorší. Může to zlepšit, může tomu nějak pomoci a nemyslím si, že to může zhoršit. Ještě vlastně přemýšlím... dovedu si možná představit, že jeden z těch partnerů se třeba více otevře a ten druhý to někde zneužije.“

I8: „Pokud je mediace vedená "dobrým" mediátorem, pak tu riziko není.“ Zároveň informantka upozorňuje na skutečnost, že ne každý mediátor se chová mediátorsky.

19: „*To riziko té mediace je, že jednak se o tom nemluví a když si řekneme – všichni jsme chodili do školy a já se ptám, ve které škole vás učili komunikovat? Potom si myslím, že je to i velice intimní sféra. To, co se děje v rodině, že lidé se tím třeba hodně trápí, ale málokdy mají odvahu o tom mluvit. Často se také stydí, že jim se to děje. Ty stereotypy jsou tu. Z té rodiny, to se nevynáší ven. To prostě musíš vydržet, to je tak. Potom ještě to riziko té mediace je další v tom, že ta mediace je jako účinná a má značnou potenci, aby pomohla těm lidem najít s čím budou spokojeni a co bude fungovat, ale je časově náročná. To myslím, že je opravdu to riziko pro tu mediaci značně. A tam to mediační jednání trvá tři hodiny, za tři hodiny nejsou ti lidé schopni vyřešit to, co vlastně se dělo a co mají za sebou v řádu desítek let. Ten čas je opravdu velkou překážkou. A potom další riziko já teda vidím v tom, že potom, co tady máme skupinu zapsaných mediátorů a soudy k nim tedy posílají lidi a je to i v té rodinné oblasti, v rámci tedy zase těch rozvodů, většinou, tak tam vlastně lidé jsou dost často v takové té destruktivní situaci, kdy ta mediace fungovat nemůže a potom to nařízení je v tom smyslu, že se mají sejít s tím mediátorem, aby porozuměli tomu, co je ta mediace, jaké má možnosti, jaké má limity a aby se rozhodli, jestli chtějí do té mediace vstoupit. Ale ne všichni ti mediátoři jim to takhle řeknou, že povinnost je tady v tom, ale není povinná ta mediace. Jako mediace je přísně dobrovolný proces a ani soud nemůže vlastní mediaci nařídit. Nicméně to nevědí bohužel ani soudci, bohužel to nevědí ani advokáti a zase ti mediátoři chtějí mít ty mediace, tak se tváří, že soud nařídil mediaci jako takovou a chtějí, aby v té mediaci zůstali. Takže další to riziko já vidím v tom, že se může stát, že ten zážitek, který oni mají a nedošli tam k dohodě a nebo se tam děly nějaké věci, které jsou pro ně zraňující, kde to nepomohlo, naopak někdy z jejich pohledu ublížilo, tak prostě za to může ta mediace, ta je k ničemu. A to je také riziko té mediace. Bude tady řada lidí, kteří projdou tou mediací a řeknou, že to bylo k ničemu nebo to byl nedej bože traumatický zážitek, tak to samozřejmě tu mediaci jako takovou ohrožuje a já ho vnímám jako docela značné. Ano, ano, špatná zkušenost. Ale ono se to nešíří jen mezi veřejností, i pro ty soudce, jestliže to je špatná zkušenost, tak asi je to k ničemu, pro vlastně všechny pracovníky, kteří v tom systému, do kterého se rodina prostě dostává, kteří spolupracují.“*

I10: „Tak jednak mediace není samospasitelná metoda a ne všichni lidé se pro mediaci hodí. Myslím si, že velká část lidí, která to nebude umět využít, je ta, co se bojí zodpovědnosti a vzít řešení do vlastních rukou. A myslím si, že veliký problém je způsoben výchovou v komunismu a pod vládou sociální demokracie, kteří vždycky říkají: „My vám pomůžeme. Obráťte se na nás.“ Pak si také myslím, že jsou soudci nebo někteří odborníci, kteří vědí, že ta mediace je jedna z možností řešení konfliktů, tak posílají lidi v hodně, hodně těžké fázi, kdy ti lidé jsou zaseklí, kdy mají hodně negativních emocí v sobě, kdy mají za sebou skupinu rádců a pomocníků, byl bys blbý, kdybys do toho šel, nemůžeš ustupovat, to přeci není v pořádku a ty jsi ženská, nemůžeš jednat o střídavé péči, protože společnosti bys ukázala, že se o děti umí starat i chlap, nejen ženská nebo advokát říká: „Musíte mi nechat vše zkontrolovat, abyste nepřišla třeba při majetku o nějaký podíl, který byste mohla získat více.“ Takže je to načasovanost, ne pro každého vhodné a některé typy kauz prostě do mediace vůbec nepatří. Když je člověk v návykové látce, když není připraven na to, že by mohl diskutovat a sám ty věci řešit. Takže má to určitě limity. Určitě. To není asi úplně riziko, to je, že oni nevyužijí mediaci v tom, co jim nabízí, protože se toho bojí. Naopak pro mediátora je to úžasné, že on není řešitelem. Podporuje růst individuality a začne konečně pomáhat lidem dělat věci zodpovědně.“

Otázka č. 3: S jakými etickými dilematy se při řešení rodinných konfliktů setkáváte?

I1: „Já to takhle opravdu nemám. Já myslím, že už jsem se jako vypracovala celkem do té úrovně jako profesionální, že už jsem se s tím naučila pracovat. Možná takový problém je, že hodně se ve mně pere takové to, ten zájem dítěte.“ Informantka hovořila o tom, že vzhledem k létům stráveným v praxi na OSPOD se jí etická dilemata již tolik netýkají, častěji se s nimi setkává u svých kolegů.

I2: „Spíš možná takový ten osobnostní náhled na některé ty situace v rodinách. Já se hodně snažím přiblížit tomu, že na tom člověku si odhadnu, co je jeho horní strop. To neznamená, že to je můj horní strop. Že já ho můžu mít někde výš a ten klient to neumí a ani se to nenaučí, protože sám si přišel ze své rodiny s nějakými nedostatky. Že já mám ten strop někde jinde a já hledám u těch klientů, kde oni ho můžou přibližně mít. Odhadnu to. Odhad a tak nějak abychom se vyrovnali.“

I3: „...neustálý boj co je víc právo rodičů nebo právo dítěte, my v tomhleto máme relativně jasno, ale rodiče a jejich právní zástupci nikoliv, takže tohle třeba – co je víc? pro nás je pak těžký udržet, nebo těžký, náročný, udržet tu neutralitu, opravdu stát za tím dítětem, klidně proti oběma rodičům. Takže tohle, to je možná takový střet.“

I4: „Je těžké zachovat si nestrannost a neutralitu.“

I5: „Já osobně často s tím, že jako jednatel mám rozhodovat o osudu a životě jiné osoby - největší dilema je pro mne odebrání dítěte z rodiny - musím vždy důkladně zvážit, zda je to pro něj skutečně přínos a v čem. Dále často řeším to, že si musím připomínat, že ne každý chce žít a musí žít tak, jako žiji já, a ne vždy je odlišný způsob života špatný (typicky v případě alternativních rodin - otázka bydlení v mongolské jurtě, chatce bez vody a elektřiny, bez toalety, otázky očkování dětí a docházky do školy apod.). Jinak dle mě největším a nejčastějším dilema, které pracovníci OSPOD dnes a denně řeší je rozhodnutí matka vs. otec. Častým a pro mě velmi náročným je spor rodičů o místo bydliště dítěte - např. jeden z rodičů pochází z Ústí nad Labem, druhý rodič pochází z Rožnova pod Radhoštěm, společně žili vždy v Praze, dítě se v Praze narodilo a do svých třeba 6 let žilo, po rozchodu rodičů se oba chtějí odstěhovat do města svého původu, protože v Praze nemají rodinu, přátele, zázemí apod. -rozumím touze rodičů jít za vlastními rodiči, zřejmě bych to měla stejně, ale kde v tu chvíli máme dítě? Dítě nepochází ani z jednoho z měst, ale pochází z Prahy, dítěti se mění vše (bydlení, prostředí kolem domu, přátelé, kroužky, škola, spolužáci apod.) Navíc, kdo bude jezdit přes celou republiku na návštěvu za druhým rodičem? Matka? Otec? Ne, ani jeden, bude to dítě. Pak by tedy pro dítě bylo nejlepší a mělo by fungovat, že rodiče budou muset s dítětem zůstat v Praze. To už ale zasahujeme do základních práv člověka na svobodný pohyb, volbu místa pro život apod. Omlouvám se za rozepsání, tato otázka je pro mě velmi rozsáhlá a obsírná, práce sociálního pracovníka je prakticky hledání priorit a práce s dilematy...“

I6: „Myslím si, že úplně jako nejzásadnější pro mě je to, nakolik jít do té podpory těch rodičů a opravdu se hodně soustředit na ně, ale zároveň tedy se setkávám s tím, že někdy ty situace, které oni přinášejí, si uvědomuji dopady na ty děti a tohle je pro mě jako hodně těžké. Tam občas opravdu řeším to, nakolik být vlastně... musím být podpůrná pro ty rodiče, ale nakolik

to vybalancovat a jakým způsobem vlastně pomoci nahlídnout na to, co ty jejich děti vlastně prožívají nebo co je pro ně důležité, pro ty děti. Jo, jak moc být hlasem. Protože v některých konkrétních situacích ti rodiče mluví o tom, jak je to těžké pro ně, ale zároveň mně běží hlavou, jak těžké to prostě musí být pro to dítě. Ta situace, kterou oni teď konkrétně popisují... a někdy mám problém nebo vlastně etické dilema, jak jim to zobrazit. Jak jim to jako nabídnout, jakým způsobem, tak, aby to bylo ještě mediátorské a nebylo to nějaké poučné nebo přímo tvrdé, aby to mohli přijmout. Aby se na to mohli podívat těma očima toho dítěte.“

I7: „Já se asi nejvíc setkávám s tím, že čím déle tu mediaci dělám, tak vlastně mě štvou ti rodiče. Vlastně mě štvou ne proto, že se rozchází, ale že tak nezodpovědně přistupují k tomu dítěti. Jakože to je já, já, já. Víc a víc mi chybí to pochopení pro rodiče, kteří nějak nevnímají to dítě. Vlastně jako ten nestranný mediátor, který vlastně chápe obě dvě strany a pomáhá komunikovat to vlastní stanovisko, hledat, kde je průnik, tak někdy mám jako problém. Takže mám problém být nestranná. No ale asi moje největší morální dilema je, že těm rozchodům jako nefandím. A když už, tak nefandím těm rozchodům, kde to je kvůli nějakým vlastním... kde ty vlastní potřeby jsou na prvním místě. No spíš jako vnitřně neodsuzovat. To je ještě horší. A není těžké je pochopit, já jako je chápu, co dělají, proč to dělají, ale morálně je nechápu. No spíš jako vnitřně neodsuzovat. To je ještě horší. A není těžké je pochopit, já jako je chápu, co dělají, proč to dělají, ale morálně je nechápu.“

I8: „Vše, co může řešit etika se objevuje u mediace. Od víry-nevíry, styl života, způsob výchovy. Bývá to často v rovině - jeden chce víc a druhý chce méně. Např. výchova ve víře, kdy oba jsou stejné víry, ale jeden jí chce praktikovat volně a druhý vyžaduje pevné někdy až tvrdé vedení.“

I9: „A je to jedna z etických věcí, aby mediátor za ty strany neřešil. Další věc je jak být nestranný. Ono se to řekne, že je to jakoby zásada a je to určitě důležité, nicméně je to nesmírně těžké, toho dostát jako mediátor, a to z jednoho prostého důvodu – že každý mediátor je člověk. Může se stát, že pro tebe jako mediátora nějaké téma narazí na tvoje vlastní hodnoty, bude pro tebe vlastně těžké, téměř nemožné, vést tu mediaci, protože tvoje nastavení je diametrálně odlišné od těch obou stran nebo minimálně jedné strany.“

I10: „Není dobře naformulován etický kodex pro mediátory. A teď ho vytváříme, už bude ke schválení. Já jediné si pamatuji, že strašně důležité ze začátku je znát proces a pamatuji si na první mediační kauzu, dělala jsem ji s kolegou, který byl lékař a chtěl pomáhat řešit ty konflikty. A přišla dvojice, rozvedená, která měla dvě děti, on měl svěřeného do péče chlapečka, ona holčičku, což nechápu, jak soud mohl dovolit. A ona s tím advokátem začala žít, takže to byl její přítel a on přišel jako třetí. No tak jsme ho zatím vykázali do vedlejší místnosti, kdyby ona potřebovala konzultovat, tak jsem si vlastně říkala, na kolik je ten člověk sám zodpovědný a na kolik se potřebuje poradit, ale to jsme si ujasnili. A my jsme vlastně rozuměli, že máme zjišťovat, zjišťovat, zjišťovat, pak nějak shrnovat, ale vůbec jsme pak nevěděli, co s tím dělat dál. A tam jsem si já uvědomila, že jenom moje neznalost toho procesu, ale možnost že ona některé věci slyšela ji přiměly. A tím ti chci říct, že těžkostí bylo, že jsem nezvládla dobře proces. Takže myslím si, že je nutná znalost procesu, což jsem neměla, nezkušenost s některými interetnickými konflikty, protože jsem si tam uvědomila, že mediátor, a to i učíme na těch výcvicích, je vlastně jenom pro tu oblast západní demokracie, západní Evropa, střední Evropa, severní Amerika, Kanada, Austrálie, Británie, kde vlastně je normální součástí, že člověk zvládne tu roli, když se mu pomůže a může právě to sám dělat jako svobodné individuum. A zase: neznalost toho, co určitá role s sebou nese.“

Otázka č. 4: Jaký máte názor na účast dítěte na rodinné mediaci?

I1: „Já si myslím, že je možná. Měli jsme už tady mediace, ale jsou to většinou už jako větší děti. Třeba středoškolák. Ale není to časté.“

I2: „Záleží na situaci. Když to třeba bude rodinná mediace z důvodu, aby se rodiče dohodli na kontaktech s dítětem, jsou třeba rozvedení, nedokáží se domluvit. A týká se to konkrétně toho dítěte, tak si myslím, že ta účast je důležitá. Vzhledem samozřejmě k věku, nemá cenu tam tahat batolata. Ale takové děti klidně od první třídy nebo poslední šolkový rok, ten názor by tam určitě měl být řečen a v tom duchu by se měla odvíjet i ta mediace ze strany mediátora vůči těm rodičům. Takže to si myslím, že by to bylo dobré, v těchto případech. Pak jsou situace, že se řeší třeba konflikty v širší rodině, mezigenerační, sourozenecké a pokud to nemá dopad na to dítě, tak mi to přijde zbytečné, aby tam bylo.“ Informantka klade důraz na věk dítěte, které by se mělo účastnit rodinné mediace. Zároveň vymezuje v jakých případech může být

užitečná. Problémem může být, zda se dítě vůbec účastnit chce. „*Já se setkávám s dětmi, které jsou docela statečné, vůbec nemají problém někde vyjít. Pak jsou děti, které nerady.*“

I3: „*...já si myslím, že to dítě je velice důležitý článek. A hodně to je o věku toho dítěte, ale docela jste mi touhle otázkou nahrála, my jsme v takovém projektu teďka zapojení, čerstvě, který dělá Mikuláš, organizace. Není to teda čistá mediace. Jmenuje se to Mikuláš dětem, ten projekt a je to právě o tom, že jsme do toho zapojení my, soud a ta organizace. S tím že organizace mluví s dítětem, prostřednictvím psycholožky. Nebo mluví, ta psycholožka nějakým způsobem pracuje s dítětem, následně jiní pracovníci s rodičema a pak se sejdou oba rodiče, všichni ti pracovníci včetně psycholožky. A psycholožka jakoby mluví za to dítě, jo je to takový hlas dítěte, tomu říkáme. Takže skutečně se snaží v podstatě mediací dojít k dohodě, ale je tam ta přidaná hodnota toho konkrétního dítěte a jeho konkrétních potřeb.*“

I4: „*Nesetkala jsem se v průběhu své praxe s tímto řešením.*“

I5: „*Za svou praxi jsem zatím nezažila žádnou mediaci, které by bylo přítomno dítě, proto nemohu posoudit. Vzhledem k tomu, že organizuji, facilituji a podporuji případové konference s účastí dítěte, umím si představit i mediaci s účastí dítěte. Mediátor by pak měl být zkušený v komunikaci s dětmi a mediace by měla být plně podřízena dítěti.*“

I6: „*Já si myslím, že účast dítěte na mediaci... pokud se to tedy týká těch rodičovských sporů, tak že může být užitečná, ale opravdu záleží hodně na jednotlivých případech, na jednotlivých situacích a že úplně zásadní je, aby ty rodiče rozuměli tomu, proč vlastně to dítě a shodovali se v tom, proč vlastně chtějí slyšet názor toho dítěte. Asi sama, pokud bych něco takového nebo v minulosti jsem udělala, tak vždycky byla podmínka toho, že ti rodiče společně naformovali dotazy pro to dítě, co chtějí vlastně vědět a taky bylo dopředu jasné, jak těm rodičům, tak také tomu dítěti, co s tím jeho názorem sestane, co s ním ti rodiče udělají, k čemu jim to vlastně bude. A to vyžaduje hodně času a myslím si, že to je, když už má být slyšeno, tady v těch rodičovských sporech, že to může být užitečné, ale musí to být za těchto podmínek. A ve všech těch ostatních případech, kdy jde o nějaké vztahy v rodině, protože mluvíme o té rodinné mediaci, tak si myslím, že pokud se to toho dítěte týká, tak by mělo být vtaženo do toho rozhodování. Ale zase za podmínek toho,*

že ono rozumí tomu, co s tím jeho názorem ti dospělí udělají a těm dospělákům to bude jasné, že dopředu o tom budou také vědět. A taky podmínka toho, že to dítě vlastně ví, o čem ta situace je. Protože často se stává, že u těch rodičovských sporů, kde chtějí ti rodiče, jeden nebo druhý nebo oba, slyšet názor toho dítěte, tak ale oni sami nejsou schopni tomu dítěti vlastně popsat, co se jim děje a vlastně ty děti chtějí slyšet, ale ty děti nevědí, k čemu se mají vyjadřovat. A že jako pro mě ideální představa toho, jak by to mělo vypadat, je, že někdo pracuje s dítětem, já pracuji s rodiči v té mediaci a společně se pak domluvíme, jakým způsobem, když by dítě chtělo, samo mělo zájem být přizváno k té mediaci a svolí k tomu, tak potom by tam mělo být ale s někým, kdo ho právě takhle podporuje. Ať už to bude sociální pracovnice nebo to bude dětský psycholog nebo to bude nějaký jeho blízký člověk, který ho bude jakoby doprovázet při té mediaci. A bude tam jeho oporou a vlastně pomůže i tomu dítěti v momentech, kdy by potřebovalo něco vyjádřit, tak jako aby i jemu mohlo pomoci. Popřípadě aby to také stopnul, ten člověk, pokud bude vědět, že to není úplně ku prospěchu toho dítěte. Ale měl by se brát určitě na zřetel postoj toho dítěte, jestli ono vlastně vůbec chce se vyjadřovat před těmi rodiči a jakým způsobem. Myslím si, že i ten způsob, jakým vyjádří to dítě ten názor, je hodně důležité.“

I7: *„Myslím si, že to může být strašně přínosné. Že to je skvělý, že to je bezvadný otvírák očí pro ty rodiče, když to slyší nebo mají nějaký ten vzkaz v přímém přenosu, když to mají oba dva, ten stejný vzkaz. Věřím tomu, že to může posunout hodně dopředu, tu mediaci.“*

I8: *„Přítomnost ano, ale za velmi specifických podmínek a hlavně se souhlasem obou rodičů. Také by si měli rodiče říct, co očekávají od vyjádření dítěte a uvědomit si, co s touto informací udělají (informace od dítěte může být velmi překvapující). Výstupem může být třeba dopis rodičům, nebo pokud dítě chce, tak může jít do mediace na určitý krátký čas a tam si říct svoje, nebo ten, kdo s ním pracoval, to může říct za něj.“*

I9: *„A hlavně já jsem za to, že není možné ty děti přivádět do mediace, aby byly účastny toho, jak se rodiče hádají neuvěřitelným způsobem. Tam je důležité vlastně, až ti lidé se zklidní, až ti rodiče budou mít nějaké varianty se kterými mohou už racionálně pracovat, tak potom pro to dítě to může mít nějaký efekt. Když já jsem tedy vždycky mediovala jednoho rodiče a dítě. Nemám zkušenost s mediací, že by tam bylo dítě a oba ti rodiče a teď se mělo řešit jako co a jak.“*

To si myslím, že ty věci, které mají rozhodovat rodiče, tak vlastně nepatří do rozhodování toho dítěte. Na to dítě se nedá navalit zodpovědnost dospělého člověka. A i na takovou mediaci, když tam to dítě je, tak se na ní hodně připravuji dopředu, dávám si hodně prostoru, abych byla zklidněná a promýšlím si, jak bych mohla nebo nemohla reagovat. Myslím si, že práce s tím dítětem v té mediaci.... Ti lidé, kteří to dělají, na to musí být opravdu připraveni. Musí se vypracovat na ty procesy mediační, kde jsou děti, tak se zlepšovat. A být hodně citlivý, co funguje, co nefunguje. Být hodně připraveni, pracovat se zpětnou vazbou a sebereflexí. A potom je ještě důležité i to, že v té mediaci často vnímám, že těm stranám, když dojde, že to za ně řešit nebudeš, že nezařídíš, aby se děly věci tak, jak oni si představují, že tu odpovědnost za to své konání, za svůj život, potažmo za život svých dětí mají, tak prostě část těch lidí z té mediace odejde. Že prostě neunesou tu zodpovědnost.“

I10: *„Já nejsem proti tomu. Prostě nefungovalo to všude. Ale chci tím říct, že určitě to v těchto případech pomohlo. Musí tam být příprava a praxe velmi dobrá.“*

Otázka č. 5: Jaké rodinné konflikty nejčastěji řešíte?

I1: *„...středobodem je to dítě. Takže vlastně boj o to dítě. Koho péče to bude. Zda to tedy bude vůbec střídavá péče. Pak samozřejmě různé představy o školách, různé představy, kdo by měl poskytovat odbornou zdravotnickou péči. Jak by měly vypadat prázdniny. Někdy jsou to i taková různá specifika. Kdy si budeme telefonovat, když to chtějí rodiče vymezit. Prostě všechny otázky, co se týkají života dítěte. Jaké kroužky bude dítě navštěvovat. Jestli tedy gymnázium to nebo ono. V podstatě všechny otázky, které se života těch dětí týkají.“*

I2: *„Tak to jsou většinou spory v rámci rozchodů a rozvodů. Jak bude vypadat výchova a péče po rozvodu nebo i do rozvodu, když opustili společnou domácnost. A potom kontakty. Jak by často měli být. Ty rozvodové věci. Takže kontakt, péče, kdo, komu, co a pak i výživné.“* Informantka uvádí také některé konkrétnější konflikty. *„Nesouhlas s očkováním třeba. A ty školy. Zápis do škol.“*

I3: *„Úpravy poměrů, to znamená svěření do péče, výlučná péče jednoho z rodičů, střídavá péče. A pak samozřejmě úprava styku. Míň zastoupené, ale také jsou spory třeba prarodiče-rodiče, styk dítěte s babičkou, s dědečkem.“*

Takže už jsme měli i mediace rodiče-prarodiče. Ale to bývá v menší míře, nejvíc je to péče, styk.“ Informantka pak udává i konkrétnější příklady rodinných konfliktů se kterými se setkává. „...kam bude chodit do školy, kam bude chodit do školky to dítě, kde bude mít bydliště svoje trvalé a i očkovat/neočkovat, zdravotní péče, takže to teď docela... hlavně ty školy, školky jsou na vzestupu.“

I4: *„Rozdělení péče o dítě po rozchodu rodičů, styk s dítětem, výživné, neshoda ve škole a bydlišti, podávání informací rodičem, které dítě v péči nemá.“*

I5: *„Bohužel nejčastějším rodinným konfliktem řešeným v rámci OSPOD je rozvod rodičů a s ním související úprava poměrů rodičů k dětem, tedy výchova a výživa.“*

I6: *„...tak ve většině případů je to o tom, že se rozpadá ten vztah, i třeba nesezdaných lidí nebo že se rozvádějí, ti, co spolu žili jako manželé. Takže to jsou ty úplně nejčastější spory. A jsou to spory o to, jaká bude výchova těch dětí, teď myslím, jak bude nastavená, jaký typ péče to bude, kolik třeba kdo bude přispívat na tu péči o to dítě, takže taková ta klasika. Nebo co udělají s majetkem po rozvodu. To jsou ty nejčastější spory.“*

I7: *„Předrozvodové, rozvodové, porozvodové. Určitě. Děti, peníze, bydlení.“*

I8: *„Partneři ke mně chodí ještě před tím, než se rozhodnou se rozejít, v době rozvodu i po rozvodu, kdy nevědí, jak se stát dobrými rodiči. Témata se točí vždy kolem dětí.“*

I9: *„No nejčastěji jsou to opravdu ty konflikty rozvodové nebo rozpadové.“*

I10: *„Nejčastěji je to rozpad rodiny. Boj o dítě. Finance. A máme případy, kdy lidé přišli, mají to zpracované a oba dva litují. Případy finanční. Boje o dítě. Takže ty rozvodové kauzy s dětmi jsou nejčastější.“*

Otázka č. 6: S jakými rodinnými konflikty se setkáváte zřídka?

I1: *„To byl opravdu jeden případ jako změna pohlaví. Nebo příprava změny pohlaví u nezletilého dítěte, protože u toho zletilého je to jasné.“ Tento konflikt byl opravdu ojedinělý a během výzkumného šetření nebyl žádný jiný takový případ zaznamenán. Informantka se následně vyjádřila o nových partnerech rodičů. „Hodně případů začne eskalovat problém, když tam právě nastoupí ti noví partneři.“*

I2: *„Dříve než se ty přístupy změnily a zveřejnily, tak rodiče často chodili třeba s děravou ponožkou. Když už je nasouzený třeba kontakt, tak mají rozsudkem od-do. Tak třeba do 17:00. V 17:05 se dítě nevrací, matka běží na policii, že jí otec*

nevrátil dítě. Takže ty díry různé na těch ponožkách, na oblečení. To máme nafoceně ve spisu, kolikrát to dělalo třeba dvacet stránek. Takže to už teď vůbec. Měla jsem podobnou takovouto rodinu. Jakž takž to fungovalo, nebylo to kdoví co. Ale rodiče tak nějak zhruba se domluvili, i když to skřípalo. A ten nový partner měl trošku jiné představy o té výchově, o té komunikaci s bývalým partnerem, protože ta paní to měla trošku jinak, vycházeli, domlouvali se a jí přišlo divné, jak tihle dva, její současný partner s bývalou se domlouvají.“ Informantka však udává, že tyto případy jsou již spíše minulostí. „Vyselektovalo to ty zbytečnosti, ty naschvály. Zřídka řešíme teď už ty konflikty rázu děravé botičky, děravé ponožky nebo matka nebo otec přivezl dítě o tři minuty déle.“

I3: „Ale měli jsme třeba spor ve škole, kde to byli vyloženě jakoby pedagogové, rodiče, dítě. Nebo přemýšlím, jestli i kolegové řeší, ale asi i jo, asi mediací pěstouni, že jo, versus rodiče. Nebo celá rodina ve smyslu matka-přítel, otec-partnerka.“

I4: „Možná žádosti prarodičů o styk s vnoučaty, když je v něm rodiči bráněno.“

I5: „Nedokážu odpovědět.“

I6: „Musím říct, že vlastně jen dvakrát jsem zažila, od roku 2008, jenom dvakrát jsem zažila, že přišli rodiče, kteří tušili, že se jim prostě děje něco, co už nezvládají sami, svojí rozmluvou a báli se, jaký dopad to bude mít na celou tu rodinu. Že v tom jejich soužití, v partnerském soužití nebo v tom rodičovském nastavení, jak to mají, takže si nebyli jisti, protože slyšeli o mediaci, tak prostě přišli a brali to jako prevenci toho, aby se jim nezhoršila ta situace, mezi nimi jako mezi partnery nebo jako mezi rodiči. No a jinak málokdy, právě proto, že se o mediaci málo ví, tak prostě se mi stalo dvakrát nebo třikrát, že jsme řešili vztahy mezi generacemi, jakože tam byl na jedné straně tatínek dětí a na druhé straně byli prarodiče dětí a že tam potřebovali si něco vyřešit. A vlastně to také bylo velmi užitečné. Protože se to otevřelo všecko. Nebo jsme zažili spor mezi už dospělými, co dospělými, už v důchodcovském věku, sestrami, které si pokazily nějak ty vztahy. Takže takové mediace, ty sourozenecké, mezigenerační jsou spíše výjimečné. Někdy přijdou jako dědické, ale těch je také málo. Nakonec i ty spory mezi třeba dospívajícími dětmi a rodiči, tak to si myslím, že by mohly být také mnohem častější ty mediace, že by se předešlo spoustě problémů v těch rodinách.“

I7: „*Ted' jsem měla vztah matky a dcery. Dcera dospělá, čtyřicetiletá se svojí mámou. Nebo dědictví v rámci rodiny, protože sourozencům zůstal barák, tak to je málokdy.*“

I8: „*Mezi rodinné konflikty patří i třeba řešení dědictví, péče o starší generaci, soužití mladší a starší generace.*“

I9: „*Sourozenecká, mezigenerační. I to, co ty jsi říkala, že v poslední době je prarodiče a jak můžou být nebo nebýt se svými vnoučaty. Když rodiče najednou potřebují intenzivnější péči. No asi tři takové mediace jsme měli. Je jich málo, a dokonce to bylo matka a její přítel a byly tam tuším tři děti.*“

I10: „*Jedna kauza třeba byla, že najednou zjistila, že má lesbickou orientaci a chtěla jít žít s tou kamarádkou. Jak si rozdělí firmu. Nebylo už moc kauz, kde je ona pod vlivem drog, to jsem měla myslím jednou nebo dvakrát. Takže to nebývá časté, s drogami. Mezigenerační spory jsou. Tak jsem si uvědomila, že takovéto kauzy k zapsaným mediátorům asi těžko přijdou. Tak to také není tak časté. Zdravotně postižení“*

Otázka č. 7: Jaké druhy rodinných konfliktů byste k mediaci nedoporučil/a?

I1: „*Tak určitě, kde jsou rodiče psychopati.*“ Informantka upozornila na obtížnou komunikaci s takovými klienty. „*Určitě, kdy byl na dítěti spáchán závažný trestný čin, tedy toho rodiče. Samozřejmě případy domácího násilí a syndrom CAN všeobecně.*“ Dále informantka sdělila, že závislost v různém stádiu není překážkou k mediaci, ale vyloučila mediaci pod vlivem. „*Samozřejmě, když přijde člověk pod vlivem. To bych samozřejmě vyloučila.*“

I2: „*Přišlo by mi to špatné u domácího násilí. Ty CANové děti, týrané, zanedbávané a zneužívané. Tam jsem říkala, že si úplně nedovedu představit, u těchto závislých nebo psychiatrických nemocí.*“

I3: „*Určitě nedoporučila tam, kde je týrání, jednoznačný. U dítěte je to teda syndrom CAN. Kde je domácí násilí, ale skutečné domácí násilí, tzn. Ne jenom to deklarované, které bohužel teďka často... Takže určitě syndrom CAN, určitě domácí násilí, skutečné domácí násilí, tam není mediace vhodná. A pokud to vezmu z čistého OSPODu, tak pokud je nějaká ústavní výchova, kde řešíme svěření do ústavní výchovy, tak tam už to není o mediaci. To už není o čem.*“

I4: „Rodinnou mediaci bych nedoporučila v případech, kde probíhá trestní řízení ve věci některého z rodičů, např. při podezření na ohrožování dítěte nebo týrání.“

I5: Respondentka nedovedla odpovědět, zda existují nějaké druhy konfliktů, které by nedoporučila k rodinné mediaci.

I6: „Určitě bych nedoporučila konflikty, kde na jedné straně je někdo, kdo prostě má nějaké závislosti, ať už je to na drogách nebo na alkoholu nebo opravdu na čemkoliv. Zase na čemkoliv asi nemůžu říct, když je závislý na jídle, tak ať klidně přijde. To znám. Není možné ani dělat mediace s lidmi, kteří prostě nejsou z jakéhokoliv důvodu schopni prostě vydržet ty tři hodiny u toho jednacího stolu. To prostě nejde, no. Tam nemáme šanci. Může to být ze zdravotních důvodů, může to být z psychických důvodů nebo nějakých mentálních. No, tam si myslím, že nejde řešit čistě tu situaci domácího násilí, to je jasná kontraindikace. Nicméně tedy vím a znám paní Zakouřilovou, která vlastně pracuje takhle s těmi rodiči, když potřebují řešit ty věci ohledně dětí nebo ohledně toho majetku a potřebují to vyřešit. Tak si myslím, že se dá ta mediace použít, zase asi hodně záleží na konkrétních lidech. Ale jsou to ty praktické věci.“

I7: „No, tak takové to, co se píše všude a říká, kdy jde o vítězství a nejde vlastně vůbec o to se domluvit.“ Respondentka však zmiňuje, že toto téma se přímo nevztahuje k druhu rodinného konfliktu. „Nejsem vyhraněná.“

I8: „Pokud v rodině dochází k násilí - pouze za specifických podmínek, pokud jeden člen rodiny je závislý na čemkoliv a neléčí se, ale tady pozor, musí to být závislost prokázaná, nikoliv jenom deklarovaná jednou stranou. A témata by měla být praktická.“

I9: „Obecně platí, že mediace je kontraindikovaná v případě domácího násilí. Tak to určitě by nešlo. Protože tam není možné tedy mediovat. Určitě není možná mediace tam, kde je nějaká závislost. Alkohol, drogy.“

I10: „Já bych dnes k mediaci poslala všechny.“

Otázka č. 8: Jaká jsou podle Vás kritéria úspěšné mediace?

I1: „Tak určitě vůle. Vůle a motivace obou rodičů, myslím, že na tom to samozřejmě stojí. Samozřejmě jako z pohledu toho mediátora, měl by to být profesionál, který je naladěný. Lidské naladění. Profesionalita toho mediátora a vůle a motivace těch rodičů.“

I2: „Tak to je motivovanost toho klienta.“

I3: „Tak, motivovaní rodiče, kteří chtějí se dohodnout, rodiče, kterým záleží na tom jejich dítěti a jak to s ním bude, rodiče pro něž je dítě na prvním místě před penězma a pak určitě osobnost mediátora, jeho schopnosti, jeho zkušenosti. Takže tohle jsou myslím ty nejdůležitější aspekty, aby to k něčemu mohlo být. A dostupnost té mediace ještě.“

I4: „Důležitá je vůbec snaha rodičů o dohodu, nicméně také výběr vhodného mediátora.“

I5: „Rodiče, kteří se dohodnout chtějí, jen neví jak na to. Rodiče, kteří nejsou zahlceni emocemi. Mediátoři, kteří jsou schopní a ochotní naslouchat tak akorát, nedělají ze sebe terapeuty a jasně drží cíl. Stejně podmínky a stejný prostor pro oba rodiče.“

I6: „... vlastně si myslím, že tím kritériem by měli být oni sami. Že prostě když na konci té mediace a nebo třeba za týden, po té mediaci si řeknou, bylo dobře, že jsem tam byla, protože se stalo tohle a tohle, protože jsem se dozvěděl tohle a tohle. Protože teď mohu přemýšlet takhle, tak si myslím, že to jsou ta dobrá kritéria pro hodnocení té mediace. Takže si myslím, že spíš kritériem je opravdu posudek těch lidí jako takových.“

I7: „Když klienti získají to, co chtěli. To, co potřebují. To, co oni potřebují řešit a vyřeší, to je pro mě úspěšná mediace.“

I8: „Kritérium úspěchu je posun klientů, že vidí situaci trochu jinak, než když přišli - to v momentě, kdy nedojde k dohodě. Uvědomění si, že situaci můžu změnit jenom já. Dohoda je fakt úspěch.“

I9: „No pro mě úplně obecně je to, že ty strany zůstanou v té mediaci minimálně po dobu toho jednoho mediačního jednání. Úspěšnost té mediace se dá vyjadřovat procentuálně ve vztahu k tomu, kdy jsou uzavírány dohody a jak jsou uzavírány dohody. Takže to se jako uvádí těch 60-70 %. A já možná budu velký kacíř, já si myslím, že ta mediace, když ti lidé v té mediaci jsou, tak že vlastně je 100 % úspěšná, protože přestože nedošli k té dohodě, tak ale oni se tam dozvedí něco, co před tím buď vůbec nevěděli nebo jim to bylo sdělováno ve stavu, kdy oni s tím nedokázali pracovat.“

I10: „Že spadne napětí z lidí, že se udělá nějaká změna. Že ti lidé dojdou k dohodě, dají přednost nespornému způsobu rozvodu, protože když rozvádět se,

tak ať důstojně. A když to dítě je zaopatřeno, ví, že má mámu, tátu. A když to ti rodiče pochopí, tak tam si říkám, tam jsem ráda, že ty děti mohly zažít tátu, mámu, byť ne jako dřív, ale budou je mít a že budou mít oba vzory chování. Tam si myslím, že je to výborné. A že rodiče od sebe odchází s pocitem, že pochopili tu situaci toho druhého.“

Otázka č. 9: Máte zpětnou vazbu od klientů, kteří řešili rodinné konflikty o úspěšnosti rodinné mediace?

I1: *„Máme. Samozřejmě i v negativním, i v pozitivním smyslu.“*

I2: *„Pár pokusů jsme měli. Ale že by vysloveně byli nadšení, že jsme to nevyužili dřív nebo ztratili jsme tři roky života, kdybychom nad sebou začali přemýšlet, s tím jsem se ještě nesetkala. Že by tak nějak z toho byli nadšení. Ale neříkám, alespoň částečný úspěch minimálně v polovině byl.“*

I3: *„Tak máme, protože jsme kolizními opatrovníky v tom soudním řízení. Takže my pak vidíme, jestli mediační dohoda byla uzavřena nebo nebyla uzavřena.“*

I4: *„Ano, většinou se ji dozvídáme během soudního řízení.“*

I5: *„Od některých ano. Někdy nás klienti sami informují o uskutečněné mediaci a výsledku, někdy se to dozvídáme až u soudního jednání.“*

I6: *„Pravda je, že na konci každé té mediace, každého toho sezení se ptáme těch lidí, a to opravdu dělám, protože z toho bych ani já neměla tu tečku a bylo by to pro mě těžké. Takže se vždycky ptáme těch lidí na konci té mediace. Zároveň si uvědomují, že ten pocit, který mají na konci té mediace nemusí mít to trvání, nemusí být stejný třeba za čtrnáct dní nebo za tři týdny nebo za nějakou dobu. A pravda je, že ani v Asociaci ani na té Praze 10 vlastně nemáme u všech těch lidí nějakou zpětnou vazbu. Snažíme se vždycky vyzvat ty klienty k tomu, aby nám dali vědět, jak se to posunulo. Když neodchází s nějakou dohodou, tak aby nám dali vědět třeba mailem nebo SMS, jestli to bylo nějak pro ně užitečné nebo ne. Ne vždycky se nám to dostane. Takže fakt jako přehled o tom nemám. Někdy se nám stane, že se k nám vrací, a to je taková dobrá zpětná vazba, že se k nám vrátí třeba rodiče. Nebo že někdo pošle někoho dalšího, tak to taky vím, že prostě asi to bylo pro ně důležité, asi to pro ně mělo nějaký efekt.“*

I7: *„Bohužel moc ne. Je to docela pro mě frustrující. Ani vlastně nenaváže hezký vztah s těmi klienty. Jedny jsem měla takové, kteří byli spokojeni moc, soud je rozvedl přesně tak, jak oni sepsali, ti byli moc spokojeni. Nebo třeba jedna z těch*

stran napíše, že díky, bylo to skvělé, byl jsem rád, i když jsme se nedohodli, a i když už manželka nechce přijít, tak byl jsem moc rád, že jsem měl tu příležitost. Ale obávám se, že to bývá ten moment, kdy ten jeden, vlastně mu to dělá dobře, jsme mu sympatičtí a možná proto ten druhý také nepřijde znovu nebo... Že kdyby to napsali oba z té dvojce, tak bych to vnímala dobře, když to napíše jeden, tak je otazník: Nestranila jsem náhodou? Nepůsobilo to, že straním? Jakože ani nevím, jestli to je pro mě pochvala, když to napíše jeden.“

I8: „Někdy ano, pracuji na Praze 10, a třeba po dvou, třech letech se klienti vrací, mají důvěru a přijdou si změnit podmínky dohody, protože jim už nevyhovuje a oni sami to nedokáží změnit. Tady se dozvídáme, že jim dohoda určitou dobu fungovala.“

I9: „Nikdy se mi to nestalo. To se neděje. Párkrát se stane to, že ty strany přijdou za nějakou dobu s tím, že chtějí mediaci zase v nějaké jiné situaci. Že mají dobrou zkušenost. Stalo se mi asi dvakrát, že jsem měla mediaci a když se ta mediace vyjednala, tak tohle byla konkrétně matka a syn, jako dospělý a až když jsem tu mediaci vyjednala, tak ta paní mi řekla: „Ale vy jste byla mediátorkou před patnácti lety, když já jsem se rozváděla.“ Tak se vrátila. To je strašně výjimečné. Oni třeba ani nenapišou, ale někdy se stane, že zavolají. A další věc ještě je také fajn, že ti lidé řeknou, že je sem poslal známý, který u vás byl.“

I10: „Myslím si, že někdy je to úspěšné, že se znovu vrací. Někdo že říká: „Moc mi to pomohlo a vždy, když se budeme hádat, přijdeme k vám.“ Když muž řekl: „Velmi mě potěšilo, že ač stále jsou ženy kolem mě a vy dvě mediátorky, sociálky a soudkyně, samé ženské. Že jsem se tady poprvé cítil jako chlap.“ A když si přináší tu dohodu, která má docela hodně témat, kde se dohodli, jakým způsobem to bude fungovat, zlepšila se komunikace, dítě se zklidnilo, přestalo se v noci počurávat, tak tam si myslím, že to funguje. A někdy už se v poslední době ptám, jestli bych mohla lidem zavolat a ověřit si, jak to funguje. A když dají souhlas, tak bych to ráda asi udělala. Zatím se to dělá na úrovni soudu. Oni vlastně vypisují, kolik měli kauz, které prošly mediací a prošly mediací s dohodou a tam se ten počet opravdu lineárně zvětšuje.“

Otázka č. 10: Jak podle vás probíhá spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory?

I1: „Tak u nás je to v podstatě tím, že úzce spolupracujeme a nespolečně pracujeme jenom s našimi mediátorkami, které tedy nám tu mediaci poskytují. Protože samozřejmě u nás ta mediace je zdarma, platí jí úřad z grantu, máme kontakty i na mediátory, se kterými máme dobré zkušenosti vlastně z té oblasti, kde je to placená služba. Často využíváme jako v cizím jazyce. Protože je tady hodně cizinců a myslím, že spolupráce je vesměs jako dobrá.“ „...spolupráce je už šestým rokem velice dobrá. Taky se účastní těch porad, minimálně jednou za půl roku, abychom si říkali některé věci, protože samozřejmě někdy se nám daří, že tam pošleme klienty, kteří tam skutečně nepatří, jakože se nám to nepodaří úplně jako odhadnout.“

I2: „Máme v Náchodě mediátorku, ale teď jsme dlouho na mediaci vyloženě nikoho neměli. Vím, že kolegyně nařizovala, ale že by dobrovolně se nám to podařilo za poslední dobu, to úplně tedy ne.“ Informantka také promluvila o svém přístupu k prvkům Cochemského modelu. „S těmi prvky mně se to docela líbí. To, co převzal Náchodský soud. Tak ty prvky, dotlačit rodiče k přemýšlení, sedneme si nad tím, chceme se rozvést, no tak si musíme sednout a přemýšlet, co bude s našimi dětmi.“

I3: „Takže nás zajímá – chodí rodiče/nechodí, uzavřelo se něco/neuzavřelo, budou chodit dál/nebudou, případně když nechodí, proč nechodí, kdo to ukončil a pokud byla uzavřena mediační dohoda a vrátili se, na to, jak jste se ptala, co je problémem. Takže někteří mediátoři nemají problém odpovědět, někteří jsou hodně strozí a teď je to přesně o tom, jestli jsou určeni soudem nebo jestli je to soukromý mediátor, kterého si našli rodiče sami a nebo jestli je to jakoby náš spolupracující mediátor, když to řeknu takhle, tak tam není problém třeba i dopředu se sejít, že my třeba i o té rodině informujeme, ale to oni většinou nechtějí vědět, aby to prostě vzešlo z toho jednání. Už máme vytvořenou takovou síť, nebo síť je hodně silné slovo, ale pár se kterými spolupracujeme víc a nemůžu si stěžovat. Míň sdílí jsou ti soukromí. Se zapsanými my spolupracujeme taky, takže to jakoby není problém, protože často na to ti rodiče také slyší, když se chtějí hádat, tak řeší: je zapsaný/není zapsaný.“

I4: „Spíše se jedná o kontaktování mediátorů, nebo zajištění prostor na úřadu k mediaci.“

I5: „Spolupráce je, alespoň u nás, naprosto minimální. Pracovníci OSPOD mediaci klientům doporučují, předají jim kontakty, případně u našich

nasmlouvaných mediátorek (náš OSPOD má zajištěnou spolupráci s mediátorkami, jejich služba je hrazena z financí úřadu, klienti ji mají zdarma) klienty na mediaci objednaní.“

I6: *„Takže uvědomuji si, že ne vždycky se mně jako mediátorce s tou kolegyní povede, byť se snažíme chodit třeba na porady těch pracovníků, alespoň jednou do roka nebo jednou za půl roku a představit se tam a znovu zopakovat, o čem mediace vlastně je, k čemu je dobrá. A uvědomuji si, i tak jako, když občas školím pro ty sociální pracovníky, i jinde po republice a mluvíme často o té mediaci, tak si uvědomuji, že oni jsou fakt jako nešťastní a zklamaní z toho, že mediátor jim nedodá ty informace, které by rádi/rády slyšeli/y a měli/y. A že pro ně toto někdy může být velký kámen úrazu v té spolupráci s tím mediátorem. Ale na druhou stranu, znám spoustu sociálních pracovníků, kteří to pochopili a berou to opravdu, jakože ta mediace má svoje místo v těch všech multidisciplinárních odbornících, kteří se tam kolem těch rozvádějících rodičů pohybují a že si přesně uvědomují, že tady je ta mediace, tohle je pro ně důležité, pro ty rodiče a mně to vlastně v té práci může být velmi užitečné. Ale prostě opravdu je to o tom přístupu těch ostatních odborníků, jak oni vlastně mediaci vnímají. A pak ta spolupráce podle toho vypadá, pak můžeme spolupracovat. Ale řekla bych, že je nutná ta spolupráce. Že to jako je důležité a že je strašně důležité, aby mediátoři se snažili těm sociálním pracovníkům a nejenom jim, opravdu vysvětlovat, o čem ta mediace je a k čemu to vlastně v celém tom komplexu té podpory té rodiny, k čemu může být užitečná.“*

I7: *„Já nevím, jak je to jinde, u mě neprobíhá vůbec. Jakože vím, že někdo přijde s tím, že je OSPOD doporučil nebo OSPOD poslal kontakty a oni si z toho vybrali mě. Víím, že nějak v Asociaci tam nějaká ta spolupráce... ne, že by spolupracovali na nějakém případě, ale že spolupráce funguje, aby alespoň věděli, co je mediace a tak, že jsou nějak proškolení. Ale já s OSPODem nespolečně pracuji a držím se toho. Jako nechci spolupracovat s OSPODem. Já těm klientům vlastně tady slibuji, že jsem naprosto nestranná a nespolečně pracuji s žádnou institucí, ať je to OSPOD nebo soud a to, co tady běží, tak je za zavřenými dveřmi a já bych ocenila spolupráci formou, že ty OSPODy doporučují mediaci. A to myslím, že už docela dělají. Jakože z jejich strany, oni spolupracují s mediátory, ale já vlastně nechci posílat zprávy nebo říkat co a jak a kdo.“*

18: „Sociální pracovník by měl umět dobře popsat, co lze od mediace čekat, pak je klient ochotný na mediaci přijít. Na Praze 10 je spolupráce výborná.“

19: „No... Já si myslím, že spolupráce existuje. Nehledě k tomu, že třeba konkrétně tady sedíme na Praze 10. A zrovna Praha 10 je jeden z výjimečných obvodů, kde naše dvě kolegyně mediátorky z Asociace už několik let poskytují mediace pro Prahu 10. Poskytují to v prostorách Prahy 10. A Praha 10 jim to platí a je to bezplatné. Někde ta spolupráce funguje, ale záleží na osvětlení toho vedení. Tady já si myslím, že je to jak kde a do jaké míry tady ti pracovníci mají nějaký prostor. Myslím, že doporučovat těm stranám mediaci ne každá pracovnice dokáže. Ideální by bylo, kdyby oni mohli opravdu každého, kdo se začíná rozvádět nebo oni se ani nemusí rozvádět, ale má nějaké potíže, tak říct jim, že mediace existuje a že by bylo fajn, kdyby to chtěli zkusit tou mediací. Dát hned na začátek tu informaci. A ta spolupráce s těmi OSPOD si myslím, že vždycky je dobrá. Abychom se znali nějakým způsobem osobně. Sem tam aby se na to oddělení zašlo, udělala se tam nějaká osvěta. A když je ta spolupráce, tak je potřeba vysvětlovat, říkat si které případy ano, které ne. Co by se dalo ještě udělat. Je to vždycky na lidech, jako ve všech vztahových profesích. Ale myslím si, že v těch ostatních krajích republiky nebo městech, tak tam můžou na OSPOD fandit mediaci, pokud si někdo mediaci bude přát, ale když tam nemají mediátory, tak to nepomáhá nikdy a nikomu. Ani těm OSPODům. Potažmo soudům a tak dále. Protože ta mediace je finančně náročná, časově náročná a ještě kdyby někdo měl jet z horní dolní 40 kilometrů k mediátorovi, to myslím, že je také hodně vnímáno jako obtíž. Tam je spoustu věcí, na kterých by se dalo systémově popracovat.“

110: „Je to o lidech. Není to o systému jako takovém. Tam, kde jsme udělali prezentaci a kde mají dobré zkušenosti, tak nám posílají. Tam, kde mají zkušenost ještě s někým jiným, tak posílají k někomu jinému. Ale vzhledem k tomu, že máme ve jménu Asociace, tak předpokládají, že jsme taková zastřešující organizace mediátorů. Takže je to individuální a myslím si, že více mediací bylo dokonce od OSPOD, protože také neměli ten zákon o ochraně dětí a využívali to. Oni nemuseli jenom k zapsanému mediátorovi, ale když vyšel zákon, tak někde ti vedoucí řekli, že teď je zákon a bude se to posílat jen k zapsanému mediátorovi, kterých bylo deset, patnáct. Tak pak to nefungovalo. Ale spolupráce s OSPOD, tam kde to funguje, je výborná.“

Opravdu. Ale můžeme to počítat na rukách, nikoliv na desítky a stovky. Je to vždy omezeno i tou lokalitou působení toho mediátora, pak pokud dělá ty cizojazyčné věci, znalost cizího jazyka, schopnosti lidí dopravit se z dálek do Prahy nebo do Středočeského kraje. No a o podpoře toho zaměstnavatele, jaký je. My tady máme v Praze spolupráci Cochemu a tam já vidím velkou brzdu, že nechtějí ty instituce spolupracovat. A že toho klienta berou jako že jsme konkurence, že ho stahujeme. A my říkám: „Ale my neděláme terapii. My nepracujeme s dětmi, které mají děsy v noci. To je vaším úkolem, vašeho centra. To dělejte vy.“ Tak je to o lidech. Tam, kde se s lidmi dohodneme, je to perfektní.“

Otázka č. 11: Jak by se dala spolupráce mezi pracovníky OSPOD a mediátory zlepšit?

I1: *„... já bych si dovedla představit malý Cochem na Praze 10.“*

I2: *„Nám docela teď vychází úspěšně nějaké pravidelné setkání. Třeba by stačilo dvakrát do roka, jen tak zmapovat ten terén, předat si informace, co a jak. Jaké očekávání kdo máme, co oni chtějí od nás, my zase od nich, takže to si myslím. Takže nějaký osobní kontakt. Teď jsme třeba tady měli klientku, jak byste se na ní tvářili? Nám se to moc nepodařilo, je reálné ji tam k vám poslat. Jste schopni třeba pomoci v té motivaci?“*

I3: *„Tak ono je to vždycky o těch osobních vztazích a o tom, jak se člověk domluví individuálně. Já prostě mám v tomhleto názor, že spíše neformální vazby jsou víc než, nějaké velké konference a tak. Nebo naopak, když je konference a v rámci ní se různí odborníci navážou, tak pak to funguje líp, ještě když je to osobní kontakt. Je to o tom, buď tam dojde k nějakému kontaktu, že se vzájemně domluví a pak to jde a nebo tam prostě ty vzájemné sympatie nejsou a nejenom sympatie, ale i osobnostní nastavení, jak je to ve všech profesích, tak pak zase to bude o to horší. Já jsem za ty neformální kontakty spíš.“*

I4: *„Víc nabídek mediátorů pro OSPOD za nižší ceny, ne všichni si mohou dovolit placeného mediátora. Máme k dispozici kontakt na jednoho bezplatného mediátora, tento je vytížený a má dlouhé termíny objednání. Dále máme možnost spolupráce s mediátorem, který nabízí první 3 hodiny zdarma.“*

I5: „Nevím, zda je vhodné pracovníky OSPOD a mediátory více propojovat. Možná by bylo fajn více osobních setkávání mediátorů a pracovníků OSPOD z důvodu řešení obecných otázek a postupů - ne ke konkrétnímu klientovi.“

I6: „Jo, určitě. Já si myslím, že pokud by mohlo více fungovat to, o co se určitě OSPODy snaží, ve většině případů si myslím, že jsou to OSPODy, kteří se snaží, aby spolupracovali s těmi ostatními odborníky. A kdyby se povedlo a opravdu jednou za čas se ti odborníci jako setkávali, mohli spolu víc mluvit, víc si vysvětlovat to, co můžou nabízet ty jejich služby. Takže tohle by hodně pomohlo. Přímý kontakty, opravdu osobní setkání v těch lokalitách, těch lidí, kteří s těmi rodinami se setkávají, tak si myslím, že by to hodně pomohlo. A pak to bude pro všechny jako lepší. A lepší spolupráce. Ale to je o velké práci těch, kdo to iniciují, kdo vlastně svolávají tato setkání. Jo, myslím si, že by určitě stálo za to, kdyby ty sociální pracovníci měli možnost fakt se dotázat toho mediátora. Opravdu, když by si třeba nebyli jistí nebo když by o něčem pochybovali nebo když by jim nebylo něco zřejmého, tak kdyby se mohli na něj obrátit, mohli to s ním probrat. Že to si myslím, že by bylo důležité. Protože ti mediátoři můžou sami těm sociálním pracovníkům dodávat ty informace, které jim chybí. Uvědomují si, že prostě my školíme mediátory, kteří chtějí být mediátory, 100 hodin a teprve v půlce, někdy až na konci ti lidé pochopí, co to je mediace. Tak já přeci nemůžu chtít, aby sociální pracovník nebo soudce nebo někdo, kdo se o mediaci nezajímá, tak aby to pochopil během jednoho setkání nebo i nějakých deseti setkání. Takže si myslím, že opravdu taková ta možnost spolupracovat, obrátit se na toho mediátora, promluvit si, když něco nevím, že by to hodně pomohlo.“

I7: „... myslím, že by se dal vymyslet model nějaké spolupráce, akorát jak v té situaci nejsem, tak... Takže by ten OSPOD takhle měl zatlačit, že se musí dohodnout.“

I8: „Sociální pracovník by měl být proškolen, aby věděl, co je mediace. Měl by znát mediátory, které doporučuje. A měl by vědět, co od mediátorů může a nemůže chtít.“

I9: „Osobními setkáními a potom i to, aby ten pracovník OSPODu byl schopen alespoň dát základní informaci těm klientům. Že ti lidé prostě na to nemají. A tady z mého pohledu by bylo úplně logické, aby takoví lidé dostali mimořádnou dávku. Protože jsou v nouzi. A ohrožuje to spoustu jiných věcí.“

Ten pracovník toho OSPODu má ty informace: oni by chtěli tu mediaci, nemají na to. Tak prostě jít na dávkové oddělení a aby jim tu mimořádnou dávku na to dali. Aby se k tomu mohli vyjádřit, aby mohli klást dotazy. Aby sami věděli, že tady to existuje, za jakých podmínek, kde v našem okolí je možnost. Jak tu důvěrnost už od začátku chránit. Takže to je opravdu na to osobní setkání. A myslím si, že když mediátoři jsou schopni nabízet ostatním pracovníkům, těm servismanům, jak jsem říkala, jaký užitek by to mělo, jaký užitek by jejich práce přinášela. Potažmo ti klienti jsou pořád ti jedni. Ale je také fajn se někdy zamyslet, co ten pracovník OSPOD může, kolik on toho má, jak se snaží o ty věci, s něčím dělat může, s něčím nemůže.“

I10: *„Osvětou. Větší možností dozvědět se dobře co je ta mediace. Aby pochopili, jak to klientovi vysvětlit. Protože si myslím, že sociálka by měla vědět: která instituce a kdo je dobrý terapeut, která pracuje s dětmi, které mediační centrum nebo mediátor je dobrý a dovede těm lidem opravdu pomoci. Tam já vidím, že je to o informacích, o důvěře a o tom, že cílem je pomoci těm lidem, a ne se vyvyšovat, že jsem expert a všechno umím. Je to prostě o osobnostním nastavení a o lidech.“*

Otázka č. 12: Je spolupráce mezi OSPOD a mediátory důležitá?

I1: *„Je důležitá.“*

I2: *„Myslím si, že jo. Měli bychom se znát. Určitě aspoň někdy se vidět. Abychom věděli, s kým jednáme po telefonu. Určitě by byla dobrá ta pravidelná setkání. Když dojde k nějakému osobnímu setkání, tak tam už ta spolupráce by se mohla identifikovat, popsat, ta očekávání, takže si myslím, že je důležitá. Ale mělo by to být nějakým způsobem dotované. Z nějakých zdrojů. Že by to měla být symbolika, dvě stovky, tři stovky.“*

I3: *„No určitě. Zase my zastupujeme to dítě. Pro nás je důležité, aby ten spor byl vyřešený rychle. Nebo rychle... rychle a odpovídající potřebám toho dítěte. A bez vzájemné spolupráce s mediátorem to prostě nepůjde. Takže určitě jako ta spolupráce potřebná je. Zejména pro to dítě, aby to bylo co nejrychlejší.“*

I4: *„Určitě ano.“*

I5: *„Do určité míry ano, měli by pracovat na stejné věci a stejným směrem. Není ale nutná stoprocentní spolupráce.“*

I6: „Já si myslím, že je. Že je to hodně důležité v tom směru, aby opravdu všichni věděli o sobě, co mají dělat. Já jsem totiž i přesvědčená o tom, že spousta mediátorů, kteří dělají rodinnou mediaci vůbec netuší, co mají na starosti sociální pracovníci. A to je také velká potíž. A že by to měli tedy doopravdy, když už chtějí dělat tu rodinnou mediaci, tak že by tomu měli sakra rozumět a že by měli spolupracovat. Pokud se na mě ti sociální pracovníci s něčím obrátí, tak by jim měli umět odpovědět tak, aby ti sociální pracovníci fakt rozuměli tomu, co to mediace je, k čemu to je, proč to je užitečné pro ty rodiče a vybavit ty sociální pracovníky vlastně tím, co by mohli těm rodičům vlastně říkat, aby rozuměli tomu, kam jsou, aby věděli, co od toho můžou čekat.“

I7: „Já si myslím, že je důležitá. Víím, že někde nějaká centra spolupracují a přijde mi, že to může být dobré. Bohužel ale setkávám se, víím o mediátorech, kteří spolupracují právě tou formou, že pak donáší. Předávají informace. Třeba se mi párkrát stalo, že se třeba na něčem dohodli tady ti rodiče a já jim často říkám, že když se na něčem dohodnou, že ideální je dojít za svým právníkem, ať jim to napíše prostě právnicky. Já to za ně nepodám. Tu žádost k soudu. Já to neumím, nejsem právník. Ale víím, že na OSPOD tuhle možnost mají, že OSPOD umí ten rozvod dohodou sepsat. Jo, tak třeba to si dovedu představit.“

I8: „Ano, klienti v konfliktu berou sociálního pracovníka jako odborníka a hodně dají na jeho doporučení.“

I9: „Já si myslím, že určitě to důležité je. A opravdu i ta otázka kdy dát tu informaci, že ten mediátor tady je a že je dosažitelný. Co ta mediace může a nemůže. A já si myslím třeba i to, že na OSPOD spadají přes kurátora ty děti, které mají nějaké potíže atd. A tak i tady, když máme ty nové klienty, tak i tady by bylo fajn říkat, že existuje mediace.“

I10: „Určitě. Tak, jak jsem ti řekla, přes polovinu kauz máme my odtud. I třeba sociální pracovnice. Nebojte se nám zavolat. Jestli je to vhodné pro mediaci nebo není. Nebo naopak vy nám posíláte člověka, který ted' je v této situaci. Ještě s ním chvilku pracujte, pak nám ho pošlete. Abychom se dohodli na nějaké konkrétní věci. Je to důležité. Určitě, určitě, určitě. Důležitá je komunikace, předávání si informací, osvěta a důvěra. Pak spolupráce bude fungovat. Myslím si, že se vzájemně informujeme a já tady v tom Cochemu něco vidím. Taky jsem chtěla navázat určitou spolupráci, ale každý mi v podstatě řekl: „Ale já musím

mlčet o těch svých výsledcích.“ A já jsem řekla: „Ale já bych velmi ráda, aby každý sociální pracovník z OSPOD přesně věděl, co je terapie, přesně věděl, co je mediace, co je poradenství, co je informovanost o systému, co ho čeká atd. A sám mohl nabídnout těm lidem, můžete podstoupit to, to, to.“ A to já zatím u těch OSPOD nevidím. Tam je určitá rezerva.“