

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav pedagogiky a sociálních studií



MARIE HRADEČNÁ

VI. ročník – kombinované studium

Obor: pedagogika – sociální práce

**MEDIÁTOR JAKO PROFESE?**

Diplomová práce

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

OLOMOUC 2012

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci „*Mediátor jako profese?*“ vypracovala samostatně pod vedením PhDr. Lenky Holé, Ph.D. a použila jen uvedených zdrojů.

V Olomouci dne 2. 4. 2012

.....

## **Poděkování**

Na prvním místě děkuji PhDr. Lence Holé Ph.D., jako vedoucí mojí diplomové práce za čas, který mi věnovala na konzultacích, za trpělivost, rady a připomínky, které přispěly ke vzniku této práce.

Dále pak děkuji svému manželovi a mojí rodině za oporu, kterou mi poskytovali po celou dobu studia.

|  |    |
|--|----|
| <b>OBSAH</b>   |    |
| <b>ÚVOD</b>  | 6  |
| <b>1 PROFESE A PROFESIONALITA</b>                          | 8  |
| 1.1 Povolání versus profese                                | 8  |
| 1.1.1 Povolání   | 9  |
| 1.1.2 Profese jako specifická skupina povolání             | 10 |
| 1.1.3 Dynamika profesí                                     | 12 |
| 1.2 Profese a její atributy                                | 12 |
| 1.3 Trendy profesionalizace                                | 14 |
| 1.3.1 Projevy deprofesionalizace                           | 16 |
| <b>2 MEDIACE JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE</b>                   | 18 |
| 2.1 Charakteristika pomáhající profese                     | 18 |
| 2.2 Charakteristika pracovníka pomáhající profese          | 20 |
| 2.3 Mediace jako nástroj pomáhání                          | 22 |
| 2.4 Mediace jako metoda řešení sporů                       | 23 |
| 2.5 Hlavní cíle mediace                                    | 25 |
| 2.6 Oblasti působení mediace                               | 25 |
| <b>3 PROFESNÍ ZÁKLADNA MEDIACE</b>                         | 32 |
| 3.1 Etické principy mediace                                | 32 |
| 3.1.1 Etické kodexy  | 33 |
| 3.1.2 Etický kodex Asociace mediátorů ČR                   | 34 |
| 3.2 Profesní standardy mediátorů                           | 35 |
| 3.3 Legislativní zakotvení mediace v ČR                    | 36 |
| 3.4 Požadavky na osobu mediátora                           | 36 |
| <b>4 MEDIÁTOR JAKO PROFESE</b>                             | 40 |
| 4.1 Profesní vývoj mediace ve světě a vybraných státech EU | 41 |
| 4.2 Profesní vývoj mediace v SR                            | 43 |
| 4.3 Profesní vývoj mediace v ČR                            | 45 |

|  |    |
|--|----|
| <b>5 APLIKACE GREENWOODOVA MODELU NA PROFESI MEDIÁTORA</b> | 50 |
| 5.1 Systematická teoretická základna                       | 50 |
| 5.2 Profesní autorita                                      | 51 |
| 5.3 Komunitní sankce                                       | 52 |
| 5.4 Etický kodex   | 54 |
| 5.5 Profesní kultura                                       | 55 |
| 5.6 Relevance Greenwoodova modelu                          | 56 |
| <b>ZÁVĚR</b>   | 58 |
| <b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b>                           | 60 |
| <b>ANOTACE</b>   |    |

## ÚVOD

Mediaci jako metodu či způsob řešení mezilidských sporů za pomoci prostředníka - mediátora, který pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemné komunikaci a dorozumění, již není nutné rozsáhle představovat. Bylo napsáno mnoho studentských prací a vydáno dostatek publikací na toto téma. Jak jsme si mohli ověřit rozhovory s lidmi v našem okolí, ani pro veřejnost není mediace pojmem neznámým.

Kořeny mediace sahají daleko do historie, jako metoda řešení konfliktu má ve světě čtyřicetiletou tradici (Holá, 2011). Přestože se k nám mediace dostala až počátkem devadesátých let 20. století velmi rychle se začala rozšiřovat jak v teorii, tak i v mediační praxi. Je tedy pro nás disciplínou mladou. Využívá poznatků z různých vědních disciplín, jako jsou sociální psychologie, sociologie, právo i filozofie. Můžeme se setkat s řadou definic mediace, charakteristik mediačních vztahů a procesů, se způsoby praktického využívání mediace v různých oblastech společenské praxe, jejími principy a pojetím, ale i s postupně se vyvíjejícím trendem profesionalizace mediátorů.

Zájem o mediaci v naší společnosti vzrůstá, o tom není pochyb. Zájem vychází především ze strany odborníků, studentů, právníků, sociálních pracovníků, ale i klientů. Užitečnost mediace při řešení konfliktů je zřejmá. Co však není zcela jasné, je postavení prostředníka – mediátora v systému klasických profesí. Cílem této diplomové práce je vymezit na základě teoretické analýzy, je-li mediátor autonomní profesí, nebo je mediace metodou využívanou v rámci jiných profesí.

Odpověď na tuto otázku není jednoznačná, jak se na první pohled může zdát. To k jakému výsledku na základě analýzy profesí a rozboru profesních standardů mediátorů dospějeme, si netroufáme odhadnout. Víme jen, že nalézt odpověď nebude jednoduché a naskytnou se mnohá „ale“. V každém případě profesionalizace mediace ve světě i v České republice je proces započatý a dlouhodobý. Doufáme, že si mediátor najde své místo mezi ostatními profesemi. Přejme mu to!

Diplomová práce má teoretický charakter a je členěna do pěti kapitol. V první kapitole charakterizujeme pojmy povolání, profese, hlavní atributy profesí, zabýváme se současnými trendy profesionalizace, abychom vymezili, kdo je to profesionál a jaké kritéria musí splňovat. Ve druhé kapitole analyzujeme skupinu tzv. pomáhajících profesí, ve které charakterizujeme pracovníka pomáhající profese a vymezíme mediaci jako nástroj pomáhání i jako metodu řešení sporů, včetně hlavních cílů mediace a oblastí jejího působení.

Třetí kapitola se již konkrétně zaměřuje na profesní základnu mediace, kterou tvoří etické principy mediace, profesní standardy mediátorů, jejich legislativní zakotvení v právním systému ČR a požadavky na osobu mediátora. Čtvrtá kapitola mapuje vývoj mediace ve světě, členských státech Evropské unie na Slovensku a v České republice. Podrobně popisujeme úsilí za plnou profesionalizaci mediátorů. V páté kapitole se opět vracíme k atributům profese, které jsou v obecné rovině popsány v první kapitole diplomové práce. Jelikož získáme z předchozích kapitol potřebné informace o osobě mediátora a tím si utvoříme jeho aktuální obraz, pokoušíme se již konkrétně tyto atributy aplikovat na profesi mediátora a posoudíme, zda mediátor splňuje kritéria profesí.

# 1 PROFESE A PROFESIONALITA

Je mediátor novou autonomní profesí se svými vzdělávacími standardy a akreditací, nebo specifickou metodou či nástrojem jiných již existujících profesí jako jsou právníci, lékaři, speciální pedagogové, terapeuti a psychologové?

Otázky utváření profese mediátora a profesionalizace mediace jsou v současné době hodně diskutovány a patří mezi nejožehavější. Názory na profesionalizaci mediace jsou různorodé. Abychom mohli posoudit, zda-li je mediátor profesí je nutné zabývat se primárně tím, co jsou profese, čím se liší od běžných povolání, jakými atributy jsou koncipovány a co činí profesionála profesionálem.

## 1.1 Povolání versus profese

Pro určení pracovní činnosti, která má být začleněná do širokého společenského rámce a zároveň má být nástrojem praktické organizace práce se používají pojmy povolání a profese (Nový, Surynek, 2006). O profesi hovoříme, pokud určitá skupina lidí využívá specifické formální vzdělání k realizaci specifického zaměstnání, které na základě sociálních norem nemůže být vykonáváno lidmi bez tohoto specifického vzdělání (Torgersen in Sieppel, 2002).

Parsons (2008) chápe profese jako určitou kategorii plynoucí z role dané příslušným povoláním, která je založena na perfektní znalosti a zodpovědnosti za každý důležitý segment kulturní tradice určité společnosti, včetně zodpovědnosti za její zachování a další vývoj. Ve Velkém sociologickém slovníku (1997) jsou profese charakterizovány, jako odbornou přípravou podložené povolání. Společným jmenovatelem pracovních rolí, které spadají do takto definované profese je omezený a regulovaný přístup k jejich výkonu.

Pro jednotlivce je povolání obvyklou formou zajištění existence, ekonomického standardu a východiskem pro určení ceny na trhu práce. Kromě toho jako prostředek socializace umožňuje vstup do určitého typu sociálních sítí a vymezuje prostor pro seberealizaci, uplatnění schopností a znalostí, získání pocitu společenské užitečnosti (Havlová, 1996).

Z hlediska přínosu práce pro člověka vidí Novosad (2002) význam práce v těchto rovinách: - existenční a materiální (odměny, mzda, uspokojení osobních potřeb)., - rozvojový a tvořivý (rozvoj duševních a tělesných schopností, realizace představ o světě a produktech lidské činnosti)., - kooperační a socializační (svou prací navazuje na práci jiných lidí, spolupracuje s nimi, učí se ostatní respektovat a komunikovat s nimi)., - estetický a kulturní



(reflexe individuálních estetických kritérií, umělecká tvorba, kultura společnosti), - relaxační (odvádí od jednostranné zátěže, psychického napětí, příležitost k činnostem, které emociálně obohacují).

Povolání se tedy ve svém obsahu blíží pojmu sociální role, kdežto profese pojmu postavení v sociálním systému organizace. Profese i povolání jsou sociálními institucemi (Nový, Surynek, 2006).

### 1.1.1 Povolání

Povolání jsou nejčastěji charakterizována jako soustava vnitřně spjatých činností, vyžadujících určitý okruh znalostí a dovedností. Jsou to činnosti vykonávané dlouhodobě, systematicky a zakládají především materiální existenci jednotlivce. Zajišťují určení místa ve společenské struktuře a jsou činností, která formuje sociálně-psychologické i fyzické vlastnosti jejich nositelů (Havlová, 1996).

Z pohledu sociologie je *povolání* „označení specifického druhu činnosti nebo souboru činností vyčleněného v dělbě práce tak, jak je obecně vnímán ve společnosti. Úzce souvisí ve svém obsahu s pojmem sociální role“ (Nový, Surynek, 2006, s. 177). V sociologii se také setkáváme se základní rysy, které obecně povolání charakterizují:

- technologické rysy, zahrnující specifickou stránku manuálních nebo psychických operací, vykonávaných v určitém povolání - především obsah pracovní činnosti, - ekonomické rysy, určující odměnu, kterou zastávané povolání poskytuje - mzda, plat, - sociální rysy, týkající se prestiže a společenského uznání, které dané povolání přináší (Havlová, 1996).

Každé povolání by mělo být posuzováno dle základních charakteristických znaků, kterými jsou:

- pracovní činnosti, které odpovídají na otázku „jak pracuji?“,
- pracovní prostředí, které odpovídá na otázku „kde pracuji?“,
- pracovní prostředky, které odpovídají na otázku „s čím pracuji?“,
- pracovní cíle a objekty, které odpovídají na otázky: „Co je cílem mé práce? Co vytvářím? Co zpracovávám?“

Dané povolání lze určit vzájemnou kombinací jednotlivých charakteristických znaků, přičemž u konkrétního povolání bývá zpravidla určitý charakteristický rys v převaze ([www.ucivozs.sweb.cz](http://www.ucivozs.sweb.cz)).

Dělba práce postupně diferencovala pracovní činnosti do množství povolání, ale rozlišit je mezi sebou mohou často jen odborníci. Mnohá povolání jsou mezi sebou rozdělena uměle, formálním zásahem.

Objektivně vnímané rozdíly vyplývají ze zásadních kritérií, kterými jsou: - obsah pracovní činnosti a charakter pracovních podmínek, - kvalifikace, - zisk, - prestiž. Všechna kritéria jsou vzájemně propojena a vyplývají jedno z druhého (Havlová, 1996).

### 1.1.2 Profese jako specifická skupina povolání

Lze nalézt řadu definic profese. Novodobí autoři se shodují, že neexistuje jasná konzistentní definice termínu profese (Janebová, 2005). Termín profese pochází z lat. „professio“, což znamená dle Českého etymologického slovníku (2004) povolání, zaměstnání, živnost, dříve znamenal veřejné přihlášení se k vyznání víry. Havlová (1996) definuje profese jako specifické skupiny povolání, které se vyznačují vysokou identifikací.

Profese jsou chápány jako intelektuální povolání, založená na dlouhodobém procesu přijetí teoretického vědění, které je základem jejich profesionální aktivity.

Profese tedy řadíme do skupiny povolání. Jeví se jako trvalejší součást sociální pozice. Zároveň ji podstatným způsobem předurčují, neboť volba povolání představuje pro mnoho lidí rozhodnutí o celé jejich další životní dráze (Buriánek, 2003).

Profese jsou charakterizovány jako relativně stabilizovaný soubor činností vyžadující specifické schopnosti jedince, jejichž výkon je podmíněn odbornou přípravou, jsou hodnoceny jako poměrně složitý sociální jev, který zahrnuje řadu důležitých aspektů:

- technické hledisko sledující nakolik je pro výkon požadováno používání technických prostředků a nástrojů,
- ekonomické hledisko sleduje, nakolik je daná profese úspěšná na trhu práce,
- právní hledisko sleduje, nakolik je příprava a výkon profese upravena právními normami,
- psychologické hledisko, které sleduje nakolik je pro výkon důležitý osobnostní vývoj jedince,
- sociologické hledisko, které se zabývá dvěma okruhy problémů a to sledováním sociálních procesů, které jsou s profesí spojeny, například volba povolání, příprava na povolání, realizace povolání a sledováním dynamiky profesí, která zahrnuje vznik, formování, rozvoj a zánik profesí (Nový, Surynek, 2006).

Profese jsou druhem pracovní činnosti vyčleněné na základě dělby práce. Počátkem devatenáctého století s nárůstem společenských věd se šíří moderní studie profesí. Pohledy na profesionalizaci se v průběhu času mění a jsou zkoumány různými způsoby a přístupy.

Klasické pojetí profesionalismu zastupuje Ernest Greenwood (1957), vymezuje základní atributy profesí a rozdíly mezi profesionálním a neprofesionálním statutem. Analýzou Greenwoodovy teorie a následně pak aplikací na profesi mediátora se budu zabývat v samostatných kapitolách této diplomové práce.

Funkcionalistický přístup představuje profesionály vykonávající práci, u nichž zbytek společnosti věří, že je důležitá a hodnotná. (Johnson in Howe, 1986). Tento přístup postuluje, že profese jsou službou či komunitně orientovaným povoláním, užívajícím systematickou soustavu vědění, jež jsou značně relevantní vůči centrálním hodnotám společnosti (Rueschmeyer in Howe, 1986).

A. Abbott (1989) se ve své knize *Systém profesí* zaměřuje se na popis, pochopení, analýzu a vysvětlení profesí v demokratických průmyslových společnostech. Profese definuje jako: „*exklusivní skupiny s individuálními schopnostmi, uplatňující své znalosti v konkrétních případech*“ (Abbott, 1989, s. 318). Na základě analýzy moderních profesí, poukazuje na skutečnost, že profese jsou vzájemně závislé systémy, které obsahují vnitřní struktury, kterými jsou vzájemná spolupráce a konkurenceschopnost.

Hlavním úkolem profesí je především poskytovat odborné služby a tím pomáhat řešit lidské problémy. Ve své analýze zasahuje do oblastí účetnictví, architektury, duchovenstva, vzdělávání, inženýrství, informatiky, farmacie, armády, psychiatrie, železnic, sociální práce apod. Vychází ze zkušeností USA, Francie, Velké Británie a Německa. Profesní skupiny se vyvíjí ve strukturovaném dynamickém modelu, který Abbott (1989) nazývá systémem profesí.

Někteří autoři se dále domnívají, že není vhodné, aby jako podklad pro definici profese sloužil model – klasických - již ve středověku založených profesí, tzv. status professions, mezi které byli řazeni lékaři, právníci a duchovní. Tento model totiž nemusí být ideální pro charakteristiku tzv. occupational professions, tedy povolání tvořených různorodými relativně prestižními profesemi, jejichž členové prošli určitým vzdělávacím programem vysokoškolského typu a svoji identitu odvíjejí spíše právě od studijního programu než od svých specifických profesních znalostí a dovedností. Tato povolání mají kratší historii, vznikala v průběhu industrializace a byly spojená se střední třídou (Nečasová in Fischer et al. 2008). Velmi důležitou roli ve vývoji profesí hraje vazba sociologie na ekonomiku a politiku, čímž dochází k definování syntetického statusu, který zahrnuje objektivní charakteristiku: prestiž dané profese, podíl na moci, dosažené vzdělání, velikost příjmu, životní způsob (Bednaříková, 2010).

### 1.1.3 Dynamika profesí

Profese se vyznačují dynamikou, která úzce souvisí s dynamikou sociálně-ekonomického systému, jehož je součástí. Vědeckotechnický rozvoj nese s sebou vznik nových druhů profesí, což přináší další požadavky na formování profesí či určitou modifikaci profesí stávajících. Změny probíhají především v profesně - kvalifikační struktuře (Nový, Surynek, 2006).

Dle Havlové (1996) má povolání svou dynamiku, ze které vyplívá dělení: - povolání, která jsou na vzestupu, - povolání, která ztratila svou dřívější pozici, - povolání se stálou neměnnou pozicí. Hlavním impulsem změn pracovně – profesionálního systému je: - rozvoj vědy a techniky, - rozvoj organizace práce a řízení, - změny systému organizace práce a řízení, - změny systému organizace, - metody profesionální přípravy, - změny sociálně politického systému.

O rozvoji profese hovoříme v souvislosti s progresivními změnami v obsahu pracovní činnosti, k nimž od vzniku profese dochází. Rozvoj profese je do značné míry podmíněn společenskou poptávkou či její společenskou nezbytností. Naopak o zániku profese mluvíme v souvislosti s klesající tendencí ve společenské poptávce či klesajícím zájmem o výkon této profese či možnosti jejího uplatnění (Nový, Surynek, 2006).

## 1.2 Profese a její atributy

Profese tedy řadíme do skupiny povolání. Jak bylo v předcházejících kapitolách zmíněno, existuje celá řada definic profese. Ernest Greenwood (1957) přichází s definicí profese, která je založena na „charakteristických znacích profese“ (trait approach), jejíž hlavním smyslem je rozlišení mezi profesionálním a neprofesionálním statutem. Analyzujeme tento model podrobněji, neboť je přehledný, opírá se o něj řada autorů (Johnson, 1998., Nečasová, 2005., Matoušek et al., 2003, Havlová, 1996) a je považován za klasický koncept profesionalismu.

Mezi základní atributy profese patří:

1. Systematická teorie (systematic body of theory): je chápána jako základ, kterým profesionál uplatňuje své aktivity v konkrétní situaci. Zahrnuje soubor znalostí dovedností, které jsou konzistentní, uspořádané a předávané akademickým vzdělávacím systémem (Greenwood, 1957). Příprava na výkon profese vyžaduje značnou míru zaujetí pro systematickou teorii, jde o rys, který se prakticky nevyskytuje u neprofesionálního vzdělávání. Tato teorie slouží jako základ, kterým profesionál racionalizuje své operace

v konkrétní situaci. Proto také příprava na výkon takového povolání spočívá spíše v systematickém zvládnutí znalostí, je více intelektuální než praktická, i když v různém stupni dle sledovaného oboru. Výkon povolání vyžaduje stálé používání vědeckých metod a zároveň nepřetržité studium inovací (Havlová, 1996).

2. Profesionální autorita (professional authority): přináší respekt, respektovaný status, ze strany jiných profesí a oborů, ale především ze strany laické veřejnosti. Dominuje v nich univerzální a racionální chování a také služebný charakter. Jde o službu veřejnosti, která je však odlišná od té, kterou poskytují povolání neprofesionální. Rozdíl spočívá například v tom, že neprofesionální zaměstnání mají zákazníky, kdežto profesionální zaměstnání pracují s klienty. Zákazník si sám určuje jaké služby potřebuje a jaké věci chce, kdežto ve vztahu profesionál - klient určuje odborník co je pro klienta dobré nebo zlé, klient nemá jinou možnost než přistoupit na odborné posouzení (Greenwood, 1957). Základem profesní autority je tedy systematické vědění a dovednosti. Na základě těchto vědomostí a dovedností má profesionál moc rozhodovat o potřebách těch, kteří toto vědění nemají. Greenwood (1957) však uvádí: Profesionální autorita je funkčně specifická, je možné ji uplatnit jen v oblasti dané specializace.

*„Profesionální povolání patří k nejvyšším žebříčkům hierarchie prestiže, z jejich autority odvozuje klient pocit bezpečí, důvěry ve vhodnost a správnost zvolených opatření. Tato autorita se týká ovšem jenom (nebo především) oborů, ve kterých je profesionál specialistou.“* (Havlová, 1996, s. 28). Profesionálové získávají na základě svého vědění autonomii a monopol na řešení určitých problémů. Laik se tak stává závislým na profesionálovi, který má monopol na řešení daného problému (Seippell, 2002).

3. Komunitní sankce (sanction of the community): moc komunity nad nositeli intelektuálních povolání, přináší jistá privilegia (např. získávání intimních informací od klientů v lékařské či advokátní praxi, nebo relativní imunitu vůči společenskému mínění), ale i kontrolu vstupu do profese, výkonu profese a dohled nad vzděláváním v profesi (Greenwood, 1957). Nové formy regulace a kontroly, které se s profesionály objevují, restrukturuje také mocenské vztahy mezi aktéry. S rostoucím požadavkem na expertnost v moderní společnosti roste i sociální status profesionálů, kteří reprezentují sociálně uznané expertní vědění. Dochází k legitimizaci jejich mocenských pozic, což ovlivňuje nové uspořádání vztahů mezi profesionály a laiky (Beckman, 1990).

4. Etický kodex (regulative code of ethics): slouží jako regulátor chování příslušníků profese. Etický kodex můžeme diferencovat na formální, kterým rozumíme psanou, výslovně

formulovanou část, která je součástí akademického slibu před započítáním praxe a neformální, který se utváří uvnitř profesí, je úzce spjat se standardem profesionální role, upevňuje důvěru společnosti k dané profesi a orientuje se především k prosazování veřejného blaha (Nečasová in Fischer et al. 2008).

5. Profesionální kultura (the professional culture): profesionální kultura vytváří sociální role, vlastní té které profesi. Profesionální kultura zahrnuje především hodnoty, normy a symboly. Předpokladem práce profesionála je především jeho celková osobní účast. Neexistují ostré hranice mezi jeho pracovní dobou a osobním volnem (Greenwood, 1957). Sociální role, vyžadované formální i neformální skupinou, vytváří unikátní komplex profesionální kultury, vlastní té které profesi. *„Jde o subkulturu, vzhledem ke kultuře širší společnosti, o specifické hodnoty, normy a symboly. Mezi sociální hodnoty můžeme například zařadit službu veřejnosti a individuální přístup ke klientovi. Normy pak určují vzájemné chování mezi kolegy i vůči klientům a mezi profesionální symboly patří tituly, emblémy, slang, studentské stejnoznožky apod.“* (Havlová, 1996, s. 28). Profesionální kulturu si profesionálové osvojují během svého vzdělávání v rámci interakce s ostatními profesionály a v profesionálních asociacích. Je to stejně důležitý proces jako osvojování si teoretických znalostí a technických dovedností. Právě specifická kultura profesionálů je důsledkem špatné komunikace a spolupráce mezi profesionály a neprofesionály (Greenwood, 1957).

Rozdíl mezi profesí a ne-profesí z tohoto hlediska není kvalitativní, ale kvantitativní, protože zmíněné charakteristiky plní různá zaměstnání v různé míře. Přejchod mezi profesí a non-profesí je kontinuální. Na jedné straně spektra se nacházejí už zavedené a potvrzené profese (např. lékaři, právníci), na druhé straně neprofesionální zaměstnání, ve kterých pracovníci výše zmíněnými atributy téměř nedisponují například práce sezóních dělníků v zemědělství (Nečasová in Fischer et al. 2008).

### 1.3 Trendy profesionalizace

Termín „profesionalizace“ se nejčastěji objevuje v kontextu označování procesů, které vedou k formování profesí. Mluvíme tedy o procesu v rámci kterého určitá povolání získávají charakter akademické profese. Vstup do takového profesionálního pole je podmíněn relevantním expertním věděním, které je možno získat jen v rámci specializovaných vzdělávacích institucí a je symbolizováno odpovídajícím titulem (Siegrist, 1990). Průběh utváření či vývoje určité profese je doprovázen vznikem typických, postupně vzrůstajících rysů, které slouží ke kategorizaci povolání jako profese. V této souvislosti mluvíme o trendech profesionalizace.

K trendům profesionalizace patří (Havlová, 1996):

- rozšíření, intenzivní, dlouhodobé, systematické a formalizované přípravy jako předpoklad k získání licence,
- nezbytnost mít licenci (povolení k výkonu povolání na základě teoretických znalostí a praktických dovedností,
- soustředění monopolního rozhodování o přidělení licence vybraným institucím tj. především vysokým školám,
- orientace na činnosti, které jsou nezbytné pro život společnosti,
- altruismus, jako orientace na službu společnosti bez ohledu na osobní prospěch,
- autonomnost při formování požadavků licence pro výkon povolání, dána samostatností profese.

Profesionalizace povolání je především důsledkem vědeckotechnického vývoje. Dochází k narušování tradičních profesionálních vztahů a vzrůstá tendence vybavovat všechna povolání některými typickými znaky profesí (tj. systematickou znalostí teorie, vznikem autority, služba veřejnosti). *„Profesionalizace povolání znamená povýšení povolání na profesionální úroveň, včetně závazků, které z toho vyplývají pro preferenci služby veřejnosti“* (Havlová, 1996, s. 31).

Většina teoretiků se shodují, že profesionalizace je spojená s výrobou a sociální certifikací znalostí. Jak sociální tak i ekonomické instituce podporuje silná identifikace práce. Abbott (1989), uvádí čtyři různé pohledy na interpretaci profesionalizace, a to funkční, konstrukční, monopolní a kulturní pohled.

Wilensky a Lebeaux (1967, s. 283) definují profesionalizaci následovně:

*„Profesionalizace určitého zaměstnání se vyznačuje několika charakteristickými procesy. Znamená to, že profesionální skupina vyvíjí snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat práci v okruhu své kompetence.“* Termín profesionalizace je používán pro označení různých typů procesů, které vedou k rozvoji profesí. Jedná se především o procesy spojené se vzděláváním, dělbou práce, oblastí politické a sociální moci. Tyto procesy zvyšují kulturní, sociální a ekonomický status aktérů a také jejich socio-politickou moc. Jsou ovlivňovány profesními strategiemi, které slouží jako návod pro specifickou formu jednání a aktivit (Siegrist, 1990). Hovoříme-li o profesionalizaci jako procesu uvádí Hartmann-Tews (in Sieppel, 2002) tři fáze, jež proces profesionalizace utváří. Jsou jimi:

1, potenciál pro profesionalizaci (vychází z rozvoje expertní kultury a rozšiřování hodnot a norem expertní kultury ve společnosti),

2, formování pravidel a norem,

3, stabilizace (dochází k specializaci, formalizaci jednotlivých rolí).

Tématem diskutovaným na přelomu století je tzv. nový profesionalismus a manažerismus. Nový profesionalismus zachovává moc a status nebo přinejmenším identitu profesionálů a zároveň více koresponduje s klientovými právy. Tento přístup nejde proti tradičnímu modelu profesionála jako experta, ale spíše do této představy přidává myšlenku participace a práv klienta (Nečasová in Fischer et al., 2008). Od pojmu profesionalizace je však nutné odlišit pojem profesionalita. Profesionalita je předpokladem rozšiřování povolání, profesionalizace jejím důsledkem a současně předpokladem dalšího rozšiřování (Holá, 2003).

### 1.3.1 Projevy deprofesionalizace

V současné době, dochází velmi často k pronikání jednotlivců bez profesní licence do činností, vyhrazených profesionálům a ke ztrátě atributů profese u původních povolání (např. nová manažerská povolání, alternativní medicína apod.) (Havlová, 1996).

Mezi základní projevy deprofesionalizace můžeme tedy zařadit:

1. neexistenci nebo obcházení monopolní kontroly specializovaných středisek profesionální přípravy jako předpoklad k výkonu profese,
2. přestává platit nezbytnost dlouholeté přípravy a systematické teorie, což umožňuje proniknout do dříve uzavřených profesí bez potřebného vzdělávání,
3. významnost a výlučnost profesí je veřejnosti zpochybňována nestandardním výkonem profesní činnosti,
4. ztráta altruismu, charakteristického pro etický kodex profesionálů a jeho nahrazení pragmatismem a komercializací (Havlová, 1996).

*„Dnes se na jedné straně rozvíjí profese stále složitější a kvalifikačně náročnější, vyžadující vyšší úroveň všeobecného vzdělávání i speciální profesní přípravy, na druhé straně prudké tempo změn žádá od lidí značnou přizpůsobivost, schopnost rychlé rekvalifikace, profesní a prostorové mobility“* (Buriánek, 2003, s. 89). Zatímco profesionalizace směřuje ke zkvalitnění výkonu a udržení autority jejich nositelů, deprofesionalizace usnadňuje vstup do profesí, aniž by byl zaručen jejich kvalitní výkon, rozmělnuje prestiž. To ovšem platí jen jako tendence: žádná licence, byť byla udělena nejprestižnějším střediskem přípravy, nezaručí bezchybný výkon profese u každého ze svých absolventů, ale měla by být alespoň vizitkou



vysoké pravděpodobnosti standardně kvalitního odborného plnění pracovních úkolů (Havlová, 1996).

V první kapitole jsme se zabývali analýzou klasických profesí, jejich definicemi a atributy, přes dynamiku profesí jsme se dostali až k pojmům jako jsou profesionalizace a deprofesionalizace. V následující kapitole se zaměříme na charakteristiku pomáhajících profesí a zařazení profese mediátora do této velké skupiny profesí.

## 2 MEDIACE JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Ve druhé kapitole se blíže seznámíme se skupinou tzv. pomáhajících profesí, které se od ostatních profesí odlišují jistými charakteristickými rysy. Blíže pak charakterizujeme pracovníka pomáhající profese, vymežíme mediaci jako nástroj pomáhání, jako metodu řešení sporů a zaměříme se na hlavní cíle mediace a oblasti jejího působení.

### 2.1 Charakteristika pomáhající profese

Jedny z nejvíce zastoupených a pravděpodobně nejstarších profesí ve společnosti jsou tzv. *profese pomáhající*. Od nepaměti lidé hledali pomoc u šamanů, léčitelů, lékařů, učitelů, kněží, kteří byli v dané společnosti velmi považováni, lidé jim důvěřovali, obraceli se k nim se svými problémy a často na ně bylo pohlíženo jako na autority mající vysoký status. Můžeme se setkat s celou řadou profesí, jejichž hlavním posláním je pomáhat lidem: lékaři, psychologové, psychiatři, pedagogové, zdravotníci, sociální pracovníci, pečovatelé, duchovní, advokáti aj.

Pavel a Helena Hartlovi uvádí (2000, s. 185): „*Pomáhající profese jsou souhrnným názvem pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby mohla být pomoc účinnější.*“

Nabízí se tedy otázka, patří do skupiny pomáhajících profesí také mediátoři nebo manažeři, či vedoucí na nejrůznějších úrovních, úředníci, prodavači aj.? Vždyť i oni se mnohdy setkávají s lidmi v nesnázích, řešící obtížné životní situace a vystupují jako poradci.

Hlavní rozdíl mezi profesemi pomáhajícími a jinými spatřuje Kopřiva (2006) především v navození lidského vztahu mezi profesionálem a jeho klientem. U výše zmíněných profesí stačí, když se pracovník chová v souladu s konvencí, tj, slušně. Není od něj očekáván osobní vztah. Především tímto prvkem se pomáhající profese liší od řady dalších povolání, které se také odehrávají v neustálém kontaktu s lidmi. Hlavní náplní těchto profesí je pomáhat lidem.

Pomáhající profese lze také definovat jako profese, jejichž posláním je především péče o klienty nebo jejich podpora, která u nich přispívá k subjektivnímu pocitu vyrovnanosti, spokojenosti a pohody. Zároveň stimuluje potencial k vyrovnávání se s nároky obtížných životních situací nebo k osobnostní změně (Lorenzová, 2001).

Pomáhající profese nebudou zřejmě v hierarchii profesionálních pozic zaujímat přední místa, neboť komparativní sociologické studie vymezují mezi povoláními tři obecné dimenze, které se zaměřují na zaměstnanecké povinnosti (obsah pracovní činnosti), předpoklady povolání (kvalifikaci) a odměny (Havlová, 1996).

Zcela jistě můžeme konstatovat, že pomáhající profese jsou mnohem více službou a posláním než rutinní prací. Je velmi obtížně si tuto činnost představit při absenci etických souvislostí. Jedná se o službu lidem, která v naší kultuře byla chápána jako pomoc bližnímu, konkrétně se to dotýká profesí v sociální oblasti, zdravotnictví a ve školství (Jankovský, 2003). Úlehla (1999) za pomáhající profese považuje všechny ty profese, které: „*Spatřují v pomáhání svůj smysl a k jeho naplnění hledají způsoby, jak podpořit prospěch, zdraví nebo pohodu druhého člověka.*“

Matoušek (2003) uvádí typy pomoci:

*Pomáhání na prvním stupni:* jsou to profese, od kterých se očekává, že jsou schopni pomoci lidem zvládnout jejich sociální a emoční problémy, např. sociální pracovníci, psychiatr, psycholog apod.

*Pomáhání na druhém stupni:* charakterizuje sborem profesionálů často jednajících s klienty, kteří se nalézají v nesnázích nebo prožívají krizi, např. duchovní, lékaři nejrůznějších zaměření, zdravotní sestry, učitelé a lektoři, konzultanti, policisté, a mnoho dalších. Jsou specialisty ve svých profesích, ale počítá se u nich rovněž s tím, že budou svým klientům pomáhat zvládat sociální a emocionální rozměry jejich problémových situací.

Dále typy pomoci Matoušek (2003) rozšiřuje dle E. L Cowena (1982) na pomáhání na třetím stupni, kam řadí povolání jako manažer, vedoucí na různé úrovni, hasič, kadeřnice apod. a pomáhání na čtvrtém stupni, kde zařazuje každého, kdo pomáhá řešit problémy svým nejbližším i zcela neznámým lidem.

Pro srovnání se podívejme, koho mezi pomáhající profese a to ve státním sektoru řadí Lorenzová (2001):

- sociální pracovníky
- poradenské pracovníky
- psychoterapeuty
- učitelé a výchovné pracovníky ve školských zařízeních

Madelaine Leininger je nejznámější teoretičkou v oblasti transkulturální péče. Profesionální transkulturální péči chápe jako nový ošetrovatelský obor. Zmiňujeme ji proto, že přináší do světa pomáhajících profesí nové poznatky. Hlavní důraz klade na kulturu a

faktory určující způsob jak klienti péči chápou a co od ní očekávají. Jde tedy o vliv kultury na péči a na její prožívání klientem. Hlavním cílem její teorie, kterou sama nenazývá definicí, nýbrž tvrzením, významem a zkušeností, je poskytovat komplexní péči v souladu s hodnotami, tradicemi, zvyky a obyčejí klienta. Praxe transkulturního ošetřovatelství se zabývá především kulturní dynamikou, která je velmi důležitá a přímo ovlivňuje vztah profesionál – klient. Jedná se o holistický a komplexní přístup, který vede k rozšíření aplikační činnosti ošetřovatelské praxe. Je zaměřená na upevňování si univerzálních postupů, které pomáhají lidem čelit nepříznivým podmínkám, jako jsou nemoci nebo umírání. Jednotlivým prvkem pro pomáhající profese jsou specifické etické principy zahrnující vztah člověka jak k sobě samému tak k okolnímu světu, k životu, utrpení, nemoci, smrti (www.leiningertheory.blokspot.com).

Pomáhající profese by měly využívat převážně nedirektivní přístupy. Ty se projevují především partnerstvím pomáhajícího a klienta, což je velmi náročné na osobnostní profil odborníka (Lorenzová in Kraus, 2001).

Z výše uvedených definic vyplývá, že se autoři jednoznačně neshodují koho zahrnout do oblasti pomáhajících profesí. Jednotlivým prvkem pro všechny je základní nástroj pomáhajících profesí tj. osobnost pracovníka (Kopřiva, 2006). Podívejme se tedy v následující kapitole, jak je charakterizována osobnost pracovníka pomáhající profese.

## 2.2 Charakteristika pracovníka pomáhající profese

Každá profese vyžaduje řadu specifických, obecných předpokladů a dovedností, které jsou nezbytné pro výkon dané profese. Pracovník pomáhající profese je „*prosociálně orientovaná zralá osobnost, vědoma si svého životního směřování s příznivým a realistickým sebepojetím, osobnost bez neurotických či psychopatických rysů, s předpoklady sebereflexe vlastního rozhodování, jednání i emocí, otevřená podnětům, ochotna se sebevzdělávat i procházet pravidelnými supervizemi. Osobnost vědomá si zavazujícího étosu pomáhající profese a řady norem, jež je při jejím výkonu nutno dodržovat*“ (Kraus, Poláčková, 2001, s. 178). Osobnost pomáhajícího by měla být založena na schopnostech empatie, náklonnosti, trpělivosti, vlídnosti, autenticitě, atd. (Lorenzová in Kraus, 2001).

Matoušek a kol. (2003) řadí mezi základní vlastnosti a dovednosti pracovníka pomáhající profese:

Zdatnost a inteligenci: mimo dobrou fyzickou zdatnost, kterou si pracovník udržuje správnou životosprávou a cvičením, která je prvotním zdrojem energie, také inteligenci s

touhou obohacovat své znalosti, seznamovat se s novými teoriemi. Předpokládá se i emoční a sociální inteligence včetně socio-emočních dovedností, které utváří přirozenou složku osobnosti.

**Přitažlivost:** Vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale i ze sympatií. Přitažlivost může být zapříčiněná odborností a pověstí pracovníka, společnými prožitky, věkovým rozdílem nebo věkovou blízkostí. Výsledkem přitažlivosti může být spontánní náklonnost k pracovníkovi.

**Důvěryhodnost:** zdroje důvěryhodnosti jsou podobné jako u přitažlivosti, těžko důvěřovat někomu neupravenému. Dalším zdrojem je pověst samotného pracovníka či jeho role. K důvěryhodnosti pracovníka přispívá diskrétnost, spolehlivost, využívání moci, porozumění apod.

**Komunikační dovednosti:** tyto dovednosti jsou základním prostředkem k navázání kontaktu s klientem. Součástí těchto dovedností je fyzická přítomnost, naslouchání, empatie a schopnost analýzy klientových prožitků. G. Egan (1986, in Matoušek, 2003) uvádí tyto základní dovednosti:

- fyzickou přítomnost – k účelné pomoci může často stačit pouhé setkávání (fyzické i psychologické),

- aktivní naslouchání – schopnost přijímat a rozumět verbálním i neverbálním signálům, které klient vysílá otevřeně nebo skrytě. Nejedná se o zdánlivě pasivní mlčení, nýbrž o velmi aktivní proces, který vyžaduje stálou přítomnost u klienta. Postoje a principy ve vztahu ke klientovi vychází z jeho trvalých osobnostních vlastností, mezi které mimo jiné patří empatie, náklonnost, trpělivost a vlídnost. Aktivní naslouchání znamená pozorné sledování toho, co klient říká, aniž by profesionál do tohoto sdělení vnášel své názory, komentáře, rady.

- empatie – představuje vhléd, vcítění se do světa klienta, pochopení pro jeho problémy, chování atd. K rozvoji výše uvedených předpokladů a nalezení optimální hranice napomáhá supervize, sebezkušenostní výcvik a v neposlední řadě další vzdělávání v oboru (Kopřiva, 1997).

Dosud jsme zmiňovali především osobnostní předpoklady pracovníka pomáhající profese, které jsou nezbytné pro výkon jeho profesní činnosti. Jaké jsou však požadavky na jejich vzdělání?

Vzhledem k širokému poli působnosti těchto profesí a různorodostí problémů a situací, kterým jsou pracovníci těchto profesí vystavováni, vyplývají i rozdíly v požadavcích na jejich vzdělávání a kvalifikaci.

V České republice je v současné době absolvování střední školy uznáno jako minimální předpoklad pro výkon tohoto povolání. Jistou samozřejmostí pak je další odborné, téměř celoživotní vzdělávání v oboru, absolvování odborných kurzů, seminářů, atestací apod. Nezbytnou roli při utváření osobnosti pracovníka v pomáhajících profesích hraje samozřejmě praxe v oboru ([www.zrcadlo.blogspot.com](http://www.zrcadlo.blogspot.com)).

*„Poměrně náročné požadavky na pomáhající profese však mohou představovat pro některé pracovníky nepřiměřenou zátěž, jež může vést, ve spojení s psychickou, emoční a popřípadě i fyzickou náročností, výkonu takového povolání, až k naprostému vyčerpání, resp. k tzv. vyhoření, vyhaslosti či vyprahlosti“* (Jankovský, 2003, s. 158).

### **2.3 Mediace jako nástroj pomáhání**

Mediace jako metoda řešení mezilidských konfliktů, při níž neutrální kvalifikovaná osoba – mediátor - pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemné komunikaci a dorozumění, je metodou, která využívá poznatků z mnoha vědních odvětví, jako jsou sociální psychologie, právo, sociologie, filozofie, zasahuje do sociální práce a poradenství (Holá, 2011). Využití mediace spadá do *oblasti rodinné, obchodní, školní či vrstevnické*. Je založena na pomoci dvou či více stranám dosáhnout prostřednictvím cíleně vedené komunikace určité shody. Cílem mediace je obecně spokojenost účastníků mediace (Matoušek et al., 2003).

Možnosti uplatnění mediace vychází z jejího pojetí, které charakterizovala Holá (2011):

- Mediace jako metoda řešení problémů
- Mediace jako forma pomoci
- Mediace jako prevence konfliktů
- Mediace jako metoda usmíření
- Mediace jako metoda pochopení
- Mediace a právo spolupráce
- Mediace jako prostředek ochrany subjektivních práv
- Mediace jako forma sociální kontroly
- Mediace jako metoda sociální práce
- Mediace a psychoterapie

Mediace vede k řešení sporů, nedorozumění a konfliktů, usnadňuje komunikaci. Umožňuje vyjasnění sporné situace za současného respektování emocí zúčastněných. Účastníci mediace pod vedením mediátorů hledají a nacházejí řešení, která odpovídají jejich

potřebám a zájmům. Nalezená řešení pak všichni účastníci chápou, rozumí jim, ví jak se na nich podílet a mají tak zájem na jejich realizování. Jedná se o metodu, která pomáhá zúčastněným efektivně vyřešit vzájemné konflikty bez sáhodlouhého soudního řízení. Pomáhá tak zúčastněným nejen šetřit čas, mnohdy i peníze, ale zaručuje větší pravděpodobnost urovnání konfliktní situace na základě společně schválené shody (Matoušek et al., 2003).

Mediace prostřednictvím mnoha realizovaných projektů slouží i jako nástroj sociální integrace, jejímž hlavním cílem je rozšířit poskytované služby o služby mediace a facilitace a jejím bezplatným poskytováním přispět k vytváření podmínek umožňujících začlenit skupiny ohrožené sociální exkluzí do společnosti a na trh práce ([www.amcr.cz/projekty-01/index.php](http://www.amcr.cz/projekty-01/index.php)).

## 2.4 Mediace jako metoda řešení sporů

Mnohdy se mediace uplatňuje jako jedna z metod sociální práce. Stává se alternativní metodou při řešení sporů, pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sbližování lidí. Shodným prvkem mediace a sociální práce je především komunikace s klienty. Již dnes je výuka mediace zařazena do osnov většiny sociálních škol a je uplatňována při sociální práci v trestní justici. Hlavním cílem je seznámit budoucí sociální pracovníky se základními mediačními technikami a při nejmenším je informovat o možnostech mimosoudního řešení konfliktů, tak aby uměli svým klientům mediaci doporučit a vysvětlit její principy ([www.amcr.cz/co-je-to-mediace/](http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/)).

Mediace jako specifická metoda řešení konfliktů se začala uplatňovat zhruba před 40. lety, je tedy poměrně mladá. Studiu její historie však není věnovaná větší pozornost. Ta je zatím soustředěna na možnosti aplikace mediace či objasňování zákonitostí mediace.

*„Obojí je determinováno především požadavky praxe. V informacích o historii mediace (zejména mediace jako metody) se názory odborníků - co se týče časového zařazení – liší. To je zřejmě dáno i tím, že vývoji metody od starověku do dneška je obtížné stanovit přesně časový úsek, od kterého je možné hovořit o mediaci jako metodě.“* (Holá, 2011, s. 16).

Metodou obecně můžeme rozumět vědecký, účelný postup či způsob jednání (Linhart, 2002). Metoda mediace je neformálním a strukturovaným procesem řešení konfliktů, při kterém mediátor pomáhá rozpoznat příčinu sporu (Matoušek et al., 2003).

Nečasová (2005) mediaci hodnotí jako jednu z metod patřící do oblasti přístupů orientovaných na řešení problémů. Patří tedy přímo do teoretického základu sociální práce. Jde o metodu, která klade nárok na zvládnutí komunikačních technik a jejich využití v rámci teorie konfliktu a vyjednávání.

Mediace jako metoda řešení sporů se uskutečňuje v souladu s jejími principy, kterými jsou (Holá, 2011):

*Dobrovolnost*, měla by vycházet z vlastního rozhodnutí stran, což přináší již první pozitivní krok k vzájemné spolupráci. Mnohdy však bývá v rámci soudního řízení stranám mediace ukládána a tím není dodržen princip dobrovolnosti,

*Důvěrnost a důvěra*, důvěrnost je charakteristikou procesu, informace odhalené v průběhu mediace jsou naprosto důvěrné a nelze je zveřejnit. Důvěra je však charakteristikou vztahu a to jak mezi mediátorem a stranami tak i mezi stranami navzájem. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech (dále jen Směrnice) uvádí: „*v mediačním řízení je důležitá důvěrnost, a tato směrnice by proto měla stanovit minimální stupeň slučitelnosti pravidel občanského práva procesního, pokud jde o způsob, jak chránit důvěrnost mediace ve všech následných občanských a obchodních soudních či rozhodčích řízeních.*“

*Změna soupeření na spolupráci*, jde o hlavní výsledek a předpoklad procesu mediace,

*Orientace na budoucnost*, orientaci na budoucnost umožňuje přístup, který počáteční příčinu nepovažuje za nutnou součást chápání toho co se děje v dané chvíli,

*Pochopení odlišností*, úzce souvisí s empatií, je nezbytné vysvětlit a hlavně přijmout názor, pozice a postoje protichůdné strany. Pochopení odlišností druhého napomáhá k uzavření dohody, která uspokojuje potřeby a zájmy všech účastníků mediace,

*Nestrannost-neutralita*, schopnost přistupovat ke stranám bez předsudků, v případě jakýchkoliv pochybností umět situaci hodnotit a popřípadě od řešení sporu ustoupit. Neutralita také zahrnuje nehodnotící postoj mediátora ke klientům, je nutné respektovat názory a postoje stran, neprosazuje vlastní názory a řešení,

*Svoboda rozhodování*, mediátor by neměl být jak finančně, tak vztahově ani psychicky propojen se žádnou stran sporu,

*Převzetí zodpovědnosti*, v tomto případě je mediátor zodpovědný za samotný proces mediace, nikoliv za věcnou stránku řešení konfliktu, za tuto odpovídají klienti, mediátor sleduje věcnou stránku sporu s odstupem. Prostřednictvím těchto principů, můžeme odlišit mediaci od jiných metod řešení sporů (Matoušek et al., 2003).

O rozšiřování mediace jako nástroje sociální integrace se zasloužila právě Asociace mediátorů ČR, prostřednictvím realizace několika projektů za podpory Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu České republiky a z rozpočtu hlavního města Prahy.



Zaměřuje se na využití mediačních služeb. Mediace jako metoda, není zatím u nás nikterak vymezena. Oldřich Matoušek (2003) v knize metody a řízení v sociální práci uvádí mediaci jako jednu z metod či technik a zaměřuje se na její využití v sociální práci.

## 2.5 Hlavní cíle mediace

Na základě výše uvedených principů mediace, lze stanovit a dosáhnout její cíle. Je však nutné vycházet z potřeb všech zainteresovaných stran, vzít v úvahu dynamiku průběhu řešení sporu a jasně definovat cíl již na začátku procesu. „*Mediace probíhá v několika fázích: zahájení mediace, získání informací, porozumění zájmům, hledání řešení, vytváření dohody, závěrečné slovo*“ (Holá, 2003, s. 106).

Přitom musí být dosaženo pěti cílů:

1. dohodnout se na mediaci,
2. porozumět problémům,
3. formulovat možná řešení,
4. dosáhnout dohody,
5. dohodu realizovat (Riskin, 1996).

Cílem a výsledkem mediace je jasně formulovaná, srozumitelná a prakticky uskutečnitelná dohoda, na jejíž podobě se podílí všichni účastníci mediačního procesu. Dohoda zahrnuje konkrétní postupy a řešení, rozdělení odpovědnosti, úkolů i sankcí za její nedodržení. „*Dohoda má písemnou podobu a stvrzuje se podpisy stran i mediátora. Tak podle závazkového práva může nabývat charakteru právní smlouvy. Konečnou podobu mohou jednotlivé strany konzultovat se svými právníky nebo jinými odborníky*“ (Matoušek et al., 2003, s. 52).

## 2.6 Oblasti působení mediace

Oblasti působení mediace se liší především právními systémy daných států. V anglosaských zemích jako jsou USA, Austrálie, Velká Británie začaly s využíváním mediace jako první a jako první také vytvořily zákony upravující působení, fungování a rozšiřování mediace ([www.amcr.cz/mediace/-o asociaci](http://www.amcr.cz/mediace/-o-asociaci)).

Mediace konkrétně ve Velké Británii zasahuje do velkého množství oblastí, jako jsou například: bankovníctví a finance, zanedbání zdravotní péče, obchodní závazky, komunitní mediace – sousedské spory, mediace v trestních věcech, mediace v oblasti vzdělávání, spory v

rámcí hospodářské soutěže, IT spory, spory ve stavebnictví, spotřebitelské spory, ochrana osobnosti a svoboda informací, diskriminace, elektronické obchody, pracovněprávní spory, environmentální spory, rodinné spory, spory s vládou a veřejnoprávní spory, úpadek, pojišťovací spory, spory z ochrany duševního vlastnictví, škody na zdraví, spory z územního plánování, porušení profesních povinností, majetkové spory (Kristková, 2010).

V Zahraničí je cestou mediace řešeno 60-70% všech rodinných, obchodních a komunitních sporů. Ve více jak dvou třetinách je uzavřena dohoda. V některých státech je mediace právním řádem uznána jako způsob mimosoudního řešení sporu a soudce při rozhodování dosaženou dohodu respektuje (Matoušek et al., 2003).

Oblasti působení mediace v ČR dělíme na :

- mediaci v trestní oblasti (v trestním řízení)
- mediaci v netrestní oblasti (v civilních sporech)

Mediace v trestní oblasti

Zaváděním alternativních postupů, opatření a sankcí do trestního práva, přispělo ke vzniku Probační a mediační služby ČR. Probační a mediační služba existuje v zemích Evropské unie, v USA a na Novém Zélandě. V České republice funguje Probační a mediační služba na základě přijetí zákona č. 257/200 Sb., o Probační a mediační službě ČR (dále jen PMS). Právě zkušenosti ze zahraničí, Holandska, Rakouska a skandinávských zemí přispěly k přípravě jejího zákona. Dalším impulsem byly i zkušenosti z Kanady s uplatňováním tzv. restorativní justice. Restorativní justice je myšlenkové hnutí, které pochází z anglosaských zemí, navíc je ovlivněno i duchovními tradicemi severoamerických indiánů, kanadských Inuitů nebo novozélandských Maori (Rozum, Kotulán, Luptáková, 2009).

PMS definuje mediaci jako „*mimosoudní zprostředkování řešení trestního konfliktu mezi poškozeným a pachatelem za účasti třetí osoby – mediátora, při které je oběma stranám dána možnost vyjádřit své pocity, očekávání a potřeby, které vznikly v souvislosti s trestnou činností*“ (Rozum, Kotulán, Luptáková, 2009). Cílem Probační a mediační služby je pomáhat obětem trestného činu k získání potřebných informací o průběhu trestního řízení a v uplatnění oprávněných nároků. Pomáhá pachateli trestné činnosti při nápravě následků jeho trestné činnosti. Je zaměřena na všechny věkové kategorie. Věnuje svoji pozornost nezletilým i mladistvým.

Probační a mediační služba usiluje o integraci pachatelů zpět do života společnosti, podporuje oběti trestné činnosti, ochraňuje komunitu před opakováním trestné činnosti. Cílem mediačního jednání je přispět ke zmírnění následků trestného činu pro poškozeného a

motivovat obviněného k převzetí odpovědnosti za škody, které svým jednáním způsobil (www.pmscr.cz). Mediační jednání může vyústit ve společnou dohodu o urovnání konfliktu a náhradě škody. Důležitým předpokladem pro mediaci v trestněprávní oblasti je pachatelovo doznání a ochota napravit důsledky svého činu (Kracík in Štern a kol., 2010). Výsledky mediačního jednání může státní zástupce zohlednit ve svém rozhodnutí. Může například zastavit trestní stíhání nebo navrhnout či schválit další alternativní opatření či sankci (www.pmscr.cz). Mediaci v tomto případě neprovádějí mediátoři, ale úředníci a asistenti Probační a mediační služby ČR.

Požadavky na jejich kvalifikaci, jejich práva a povinnosti jsou právě zmíněny v zákoně o Probační a mediační službě ČR: „*Úředník Probační a mediační služby musí být bezúhonný a způsobilý k právním úkonům a musí mít vysokoškolské vzdělání v oblasti společenskovední získané ukončením studia v magisterském studijním programu a odbornou zkoušku, kterou mu středisko umožní vykonat po absolvování základního kvalifikačního vzdělání pro úředníky Probační a mediační služby*“ dále pak „*Asistentem Probační a mediační služby se může stát bezúhonná fyzická osoba starší 21 let, která je způsobilá k právním úkonům a získala středoškolské vzdělání v oblasti společenskovední*“.

„*Úředníci a asistenti jsou povinni se dále vzdělávat a prohlubovat si své odborné znalosti. Rozsah a obsah kvalifikačního vzdělávání a odborné zkoušky pro úředníky a obsah specializačního kurzu pro asistenty Probační a mediační služby stanoví Statut Probační a mediační služby.* (Zák. č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě ČR, §6). Mediace uplatňovaná v trestní justici patří k nástrojům řešení trestného činu a jeho následků pro pachatele a poškozeného. Jako služba PMS je poskytována bezplatně (www.pmscr.cz).

Mediace v netrestní oblasti

Mediace v netrestní oblasti není dodnes v našem právním řádu zavedena, s výjimkou malé zmínky v občanském soudním řádu a zákoně o sociálně právní ochraně dětí (podrobněji viz kapitola 3.3).

Mediaci v civilních sporech Holá (2011) dělí:

- Rodinnou a partnerskou mediaci: týkající se před-rozvodových, rozvodových, porozvodových a mezigeneračních sporů, dále pak rodinné majetkové spory
- Obchodní mediaci (v rámci firem)
- Peer mediaci
- Mediaci v pracovně právních sporech
- Interetnickou mediaci

- Komunitní mediaci (smírčí rady)
- Environmentální mediaci

Jednou z nejrozšířenějších oblastí využívání mediace v civilních sporech je *mediace v rodinných konfliktech*. Rodinná mediace se zabývá řešením konfliktů vzniklých ve vzájemném soužití členů rodiny, rodičů, dětí a prarodičů. Součástí rodinné mediace je mediace rozvodová, ve které se spojuje mediace rodinná s mediací v justici, neboť o rozvodu manželství již rozhoduje soud. V rámci rozvodové mediace, jsou řešeny majetkové spory mezi manželi, neshody týkající se výchovy a výživy společných nezletilých dětí. Partnerská mediace pak řeší konflikty mezi osobami mezi nimiž je dlouhodobý partnerský vztah (Holá, 2011).

Na základě zahraničních zkušeností vyplývá velice pozitivní vliv rodinné mediace v redukci konfliktů a nepřerušení vztahů mezi rodiči a dětmi. Faktem jsou i nižší společenské a ekonomické náklady na rozvod (Warshak, 1996). Mediátor v této situaci napomáhá komunikaci, udržuje směr zaměřený na současné problémy. Dle Warshaka (1996) mediátoři v rodinných sporech působí většinou jako obhájci dětí, samotné rozhodnutí týkající se péče o děti je však na rodičích. Mediace v tomto případě vyžaduje odlišný přístup účastníků od přístupu v průběhu soudního řízení. Rodinně-právní konflikt má rozměr lidský i právní (Hladíková, 2009).

V jurisdikcích Afriky a Dálného Východu má rodinná mediace dlouhodobě respektovanou tradici, v tzv. západních jurisdikcích je relativně novým fenoménem, a je někdy považována za „jurisdikci druhé třídy“ (Hutchinson in Hladíková, 2009).

Hladíková (2009) dále uvádí: „*Ve vnitrostátních systémech lze vysledovat rozlišení čtyř návazností rodinné mediace a soudního řízení:*“ Před započítím soudního řízení je proces rodinné mediace povinný pro státy, jako jsou Malta, Norsko, Japonsko, Austrálie a Argentina.

V jiných státech jako jsou Francie, Anglie, Wales, Bulharsko je před započítím soudního procesu povinné pouze informativní sezení s rodinnou mediací, aniž by mediace musela proběhnout. V Rakousku, Kanadě, Číně a Irsku je rodinná mediace zcela dobrovolná, musí však být členové o možnosti jejího využití informováni. V Brazílii či Gibraltarů není rodinná mediace dostupná.

Účast na rodinné mediaci v ČR je záležitost dobrovolná, pouze v §12 odst. 1. Zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí má v případě výchovy dětí, obecní úřad s rozšířenou působností možnost uložit rodičům povinnost využít pomoc odborného

poradenského zařízení. Vzhledem k tomu, že mediátor má mít neutrální postavení, rodiče tak mohou snáze přijmout jeho doporučení.

Základní podstatou rodinné mediace je zjištění, že většina rozvádějících či rozcházejících se partnerů má zachovanou schopnost a vůli zůstat kompetentními rodiči. Lze tak postupně oddělit konfliktní partnerskou rovinu od roviny rodičovské.,, *Většina mediátorů v rodinné mediaci působí jako obhájce dětí. Východiskem úvah mediátorů je zájem dětí, proto nemohou participovat na takové rodičovské smlouvě, jež by poškozovala jejich děti*“ (Holá, 2011, s. 180-181).

Mediace ve škole je zaměřena na řešení konfliktů mezi žáky, učiteli, mezi žáky a učiteli, rodiči a učiteli, vedením škol a představiteli obce. Můžeme se s ní setkat také pod názvem „peer mediace“, mediaci ve škole či mediaci mezi vrstevníky. Je nástrojem řešení konfliktů, etické výchovy a prostředkem prevence závažnějších porušení pravidel vzájemného soužití. „*Peer mediace přispívá k rozvoji psychosociálních kompetencí a prosociálního chování dětí.*“ (Holá, 2011, s. 18). Dle výstupů ze sekce Mediace vzdělávání dostupné na: ([www.mediaceolomouc.eu/vystupy-z-konference/](http://www.mediaceolomouc.eu/vystupy-z-konference/)), je nutné pro oblast peer mediace realizovat následující postupy:

- V rámci přípravy a realizace mediace ve školských institucích by měly být respektovány specifické nároky na výkon mediátora v tomto prostředí,
- standardy mediace ve vzdělávacích institucích by měly respektovat podmínky českého prostředí a navazovat na dosavadní zkušenosti,
- standardy by měly nastavit, co a jak budou dělat děti dle míry konfliktu, věku, specifík prostředí a navazovat na dosavadní zkušenosti,

Předmětem *obchodní mediace* jsou spory mezi firmami (např. kontrakty, kvalita a cena služby, dodavatelsko-odběratelské vztahy), ukončení obchodní spolupráce, uzavírání smluv, kontrakční záležitosti (např. platby, poskytování služeb, spokojenost zákazníků), finančních a majetkových záležitostí např. pojištění, bankovní služby, stavební záležitosti (Holá, 2011).

Mediace v pracovně právních sporech, pomáhá řešit spory zaměstnanecké, tedy spory mezi podřízenými a nadřízenými, konflikty mezi pracovníky navzájem, spory mezi spolumajiteli firem apod. Mediace může pozitivně pomoci i při hledání všeobecně přijatelného obsahu kolektivní smlouvy v rámci jednání tripartity.

„*Mediace na pracovišti se jako další z aplikačních oblastí mediace objevila koncem osmdesátých let 20. století na pozadí ekonomických a politických událostí, jejímž důsledkem byly manažerské iniciativy k jejich řešení*“ (Holá, 2011, s. 182).

Interetnická mediace je využívána především při řešení interetnických konfliktů ve školním či jiném prostředí, ve sporech mající diskriminační charakter, spory vycházející z nesprávné komunikace a nepřesného pochopení stran, vyplívající z odlišnosti menšin a etnik. Prostřednictvím interetnické mediace dochází k odstraňování bariér vůči menšinám a etnikům s odlišnými hodnotami, kulturními a společenskými zvyklostmi. Napomáhá k optimálnějšímu začlenění minoritních skupin do majoritní společnosti. Podporuje multikulturní vědomí jako přirozené vnímání okolního světa a lidí v něm. Příkladem interetnické mediace může být i společné soužití manželů pocházející z odlišných kultur ([www.amcr.cz/co-je-to-mediace](http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace)).

*„Významnou charakteristikou interetnické mediace je dobrovolná účast na ní. Podat jednotnou definici (či spíše charakteristiku) interetnické mediace není, vzhledem k rozmanitosti jejich podob, možné.“* (Holá, 2011, s. 182).

Mediátor, který je specificky vyškolen a orientuje se v hodnotových vzorcích a komunikačním stylu příslušníků jiných kultur, pomáhá zprostředkovávat komunikaci a je zodpovědný za pochopení a poznání právě existujících rozdílů. Výsledkem je mnohdy i nové navázání vztahu, resp. tolerantního soužití, protože procesem mediace byly odstraněny nedorozumění mylné interpretace a hodnocení ([www.amcr.cz/sluzby-mediace/](http://www.amcr.cz/sluzby-mediace/)).

Mediace je nabízena také v rámci Smírčích rad, zde se jedná o tzv. *komunitní mediaci*. Smírčí rada (někdy zvaná komunitní - jedná se o překlad „community council“) je základem komunitní mediace. Je pohotovým a účinným nástrojem pro zmírnění již existujících sporů v obci. Napomáhá stranám při jejich řešení a to tak, aby účastníci sporu si začali vzájemně rozumět a aby našli řešení přijatelné pro všechny strany sporu. To znamená, že se pokouší o prevenci nedorozumění a stupňujících se konfliktů, aby nedocházelo k soudním sporům ([www.amcr./mediace/dokumenty/sbornik](http://www.amcr./mediace/dokumenty/sbornik)).

Komunitní mediace pomáhá řešit především sousedské spory nebo spory v komunitách. V neposlední řadě řeší spory občanů s institucemi, jako jsou obecní úřady, kulturní podniky či restaurační zařízení. Příčinami konfliktu jsou v mnoha případech porušování nočního klidu, ničení majetku, zvířatům apod. (Holá, 2011).

Smírčí radu obvykle tvoří skupina občanů-dobrovolníků, reprezentantů různých profesí, věku, pohlaví, vzdělání i politické orientace, bydlící většinou v daném obvodu. Nejčastěji bývají mezi nimi zastoupeni lidé z oblasti psychologie, sociální práce, práva, mohou tu být lékaři, podnikatelé, učitelé, zástupci policie, církve, rovněž i zástupci minorit.

Tato skupina je profesionálně vyškolená v technikách vyjednávání a řešení konfliktů a je k dispozici všem občanům žijícím v obci (<http://www.amcr./mediace/dokumenty/sbornik>).

*„Environmentální mediace pomáhá řešit spory, které se týkají kontroverzních témat veřejné politiky, např. zařízení či provoz skládky, ekologické podmínky, zařízení obecní kanalizace, provoz zařízení pro občany s tělesnými, duševními či smyslovými odlišnostmi, zařízení pro lidi na okraji společnosti, vyjednávání environmentálních předpisů a jiné otázky, při nichž je nutný veřejný konsenzus“* (Holá, 2011, s. 186).

V rámci politických jednání mezi jednotlivými stranami v parlamentu i jednání uvnitř stran, či vládní vyjednávání se uplatňuje mediace v politice a diplomacii (Holá, 2011).

Na konci této kapitoly již můžeme spatřovat jisté rozdíly mezi pojetím klasických profesí, které jsme analyzovali v první kapitole a pojetím pomáhajících profesí, jejímž hlavním cílem není dosažení profesní moci či autority, ale především zájem o klienta. Identita pracovníků pomáhajících profesí spočívá v široké nabídce služeb, které poskytují, jejímiž potencionálními odběrateli jsou všichni lidé.

Realizátoři těchto profesí obdrželi od společnosti mandát nositelů lidskosti, doplněný o odůvodněnou funkci dohlížitelů a občas i úlohu realizátorů, nezbytných opatření.

Profesní komunita mediátorů je protkána spleť rolí, kompetencí a vztahů, proto je obtížné stanovit přesná vymezení teritoriálních hranic této profese. Diverzifikace profese a požadavek specializace jsou dva fenomény, které v historické retrospektivě nepromluvily nikdy tak důrazně, jako je tomu v současnosti (Zita, 2005).

Při zvažování, stát se mediátorem, či pracovníkem jiné pomáhající profese je nutné klást si otázku: „Hodím se já pro takovou práci a hodí se práce pro mne, splníme si vzájemná očekávání?“

### 3 PROFESNÍ ZÁKLADNA MEDIACE

Otázka profesionalizace mediace je založená především na kvalifikaci mediátora. Tato kvalifikace a kompetence pro výkon profese mediátora zahrnují jistý stupeň *vzdělání* - nejčastěji z oblasti psychologie, práva, sociologie nebo sociální práce, *odborné znalosti* - absolvováním akreditovaných kurzů a speciálních mediačních výcviků a v neposlední řadě také *osobnostní předpoklady* - morální kvality, emoční inteligence, pozitivní myšlení, vstřícnost a respekt ke klientovi, otevřenost (Holá, 2011).

Profesní základnu mediátorů tvoří v první řadě vzdělání a výcvik v oboru, které na území ČR poskytuje několik nestátních institucí, prostřednictvím speciálních výcviků, z nichž nejvýznamnější je Asociace mediátorů ČR, dále pak etické kodexy mediátorů a profesní standardy mediátorů ČR.

#### 3.1 Etické principy mediace

Etika práce profesionála je jeden ze stěžejních pilířů většiny profesí. Jedním ze společných rysů pojetí etiky je požadavek na přijatelnost našeho jednání vůči druhému nebo druhého vůči nám, nebo vůči třetí osobě. Z tohoto požadavku by se dalo usoudit, že etika je o neublížení, nebo o konání dobra ve prospěch jiného. Nejedná se však pouze o tento prvek. V etice jde především o jednání, které má přímý vliv na blaho, na pocit štěstí, na skutečné dobro člověka a společnosti (Fischer, et. al., 2009).

Ve vztahu k mediaci se můžeme v odborné literatuře setkat již se zmíněnými principy mediace, kterými jsou dobrovolnost, důvěrnost a důvěra, nestrannost, neutralita, pochopení odlišností atd. Základní rámec vzájemného vztahu mediátora a klientů však dává profesionální etika, která se projevuje na mikroúrovni – jako individuální rovina chování mediátora (např. etická zodpovědnost, pravidla čestných vztahů s klienty, přístup ke klientovi bez předsudků) a na makroúrovni – jako pravidla vztahující se na celou společnost (např. společenská spravedlnost, zákonnost, regulace výkonu ze strany státu. Nároky na morální úroveň mediátora jsou velmi podobné nárokům na morální úroveň psychoterapeutů, psychologických poradců či sociálních pracovníků (Holá, 2011).

Profesní hodnoty spolu s charakteristickými rysy dané profese jsou zahrnuty v postupně se rozvíjejících etických a profesních kodexech. Tyto dokumenty danou profesi vymezují zejména ve vztahu ke klientům nebo zákazníkům, vůči kolegům v oboru a společnosti. Kodexy nemívají závaznost právního charakteru, ale profesní organizace může mít určitou



možnost výkon profese konkrétního pracovníka nebo instituce komentovat a ovlivnit (Havlová, 1996). Základní hodnoty profese obsahují právě etické profesní kodexy (Nečasová, 2005).

### **3.1.1 Etické kodexy**

Etický kodex obsahuje základní hodnoty profese, které by měl profesionál dodržovat. Hodnoty profese a etický kodex však nejsou jediným měřítkem hodnocení praxe. V morální oblasti bere člověk v úvahu i informace z ostatních rovin, na kterých je možno praxi hodnotit. Morálku lze obecně definovat jako systém regulativů lidského jednání, který je založený na rozlišení správného a nesprávného a schopnosti v těchto intencích prakticky jednat včetně transformace do oblasti norem, hodnot, vzorů, postojů a jednání (Nečasová, 2005).

Z obsahů etických kodexů můžeme porozumět poslání profese a také tomu, jak profesionálové sami sebe vidí.

Hlavní význam etických kodexů, lze shrnout v následujících bodech (Banks, 2004):

- kodex vyjadřuje poslání profese ve formě ideálu nebo základního cíle,
- zabezpečení vedení a inspirace členům profese, kteří jsou díky kodexu povzbuzováni k etické vnímavosti a reflexi, kodex poskytuje také pravidla správného jednání, je průvodcem dobré praxe,
- vytváří a udržuje profesní identitu, pomocí vyhlášení ideálu služby, základních etických principů a způsobů jednání, které očekávají od profesionála členové profese,
- zdůraznění statusu profese, díky samotné existenci kodexu, protože je považován za charakteristický znak profese,
- kodex slouží jako měřítko pro hodnocení aktuální praxe, jako podklad pro posouzení stížností a disciplinárním účelům v případě profesionálního pochybení,
- kodex chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče. Jedná se o důvěryhodnost profesionála, jehož jednání má být v souladu s očekáváními vztahy k profesi.

Etické kodexy poskytují mimo jiné i souhrnná poučení v oblasti etických dilemat a chrání profesi před vnějším usměrňováním (Reamer in Nečasová, 2001). Nejde tedy jen o ochranu klientů a vedení profesionálů, ale i o ochranu profese samotné a její autonomie. Kodexy se v průběhu času mění, proto nejsou zpravidla koherentní, co se týče formy a obsahu. Mohou obsahovat: poslání - ideál, prohlášení týkající se osobnosti profesionála a hodnot profese,

etické zásady, etická pravidla, zásady a pravidla profesní praxe. Forma a obsah kodexu bývají spojeny s funkcí, které má kodex v té které kultuře a historické době sloužit (Banks, 2004).

Banksová (1995) uvádí, někteří autoři jsou skeptičtí co se týče významu profesního etického kodexu. Kritika upozorňuje na to, že kodexy nejsou konzistentní, neboť etické principy totiž často nevycházejí z etické teorie a pravidla jednání zase z etických principů.

Úlehla (1996) uvádí: „ *Etiku práce není možné vymezit nějakým kodexem. Respektive kodexy jsou užitečné k prvnímu seznámení a k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce. Etický kodex je užitečný, ale zjednodušující model. Do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem.*

Vzhledem k tomu, že některé z etických kodexů pomáhajících profesí stanovují požadavky, které není možné uskutečnit a které mají být zřejmě chápány jako přihlášení se k ideálu, o němž se ví, že je nedosažitelný, Kopřiva (1997) navrhuje uvést do etických kodexů pomáhajících profesí zásadu, že pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.

### **3.1.2 Etický kodex Asociace mediátorů ČR**

*„Neexistuje jednotná profesní organizace, se kterou by se u nás identifikovali všichni mediátoři. Různé profesní organizace mediátorů přijímají (nebo nepřijímají) své vlastní etické kodexy“ (Holá, 2011, s. 227).*

Evropský kodex chování mediátorů (dále “kodex“) ze dne 2. 7. 2004, stanovuje řadu zásad, ke kterým se jednotliví mediátoři mohou dobrovolně a na svou vlastní zodpovědnost zavázat, stejně tak se k němu mohou zavázat i organizace poskytující mediační služby. Tento kodex mohou mediátoři používat ve všech druzích civilní mediace. Každá profesní organizace poskytující mediační služby si může zvážit vypracování podrobnějších kodexů, přizpůsobených potřebám jejich specifické situace nebo druhu poskytovaných služeb (<http://e-justice.europa.eu/>).

U nás mezi nejvýraznější organizace patří Asociace mediátorů ČR, která jako první vytvořila Etický kodex asociace mediátorů ČR. Při jeho tvorbě se však nemohli opírat o Evropský kodex chování mediátorů, neboť byl vydán až o dva roky později. Inspiraci jim byly již vydané kodexy jiných pomáhajících profesí a to jak svým obsahem, tak i procesem tvorby.

Etický kodex asociace mediátorů ČR vzniká v druhé polovině roku 2001 a obsahuje tyto zásady ([www.amcr.cz/dokumenty/kodex.pdf](http://www.amcr.cz/dokumenty/kodex.pdf)):

- I. Povinnosti mediátora ke stranám
- II. Povinnosti mediátora k procesu mediace
- III. Povinnosti mediátora ke kolegům
- IV. Povinnosti mediátora k profesi
- V. Povinnosti mediátora ke společnosti
- VI. Řešení stížností

V současné době má své etické kodexy většina profesních organizací a institucí zaměřených na mediaci a další způsoby řešení konfliktů. Je tak naplněn jeden ze základních předpokladů pro kvalitní výkon profese a postupnou profesionalizaci mediace (Holá, 2011).

### **3.2 Profesionální standardy mediátorů ČR**

Standardy jsou koncipovány jako závazný materiál, který popisuje pravidla, principy a způsoby poskytování mediace. Povinnost naplňovat tyto standardy je jednou z podmínek pro udělení akreditace a zapsání do seznamu akreditovaných mediátorů ([www.amcr.cz/dokumenty/profstand.pdf](http://www.amcr.cz/dokumenty/profstand.pdf)). Asociace mediátorů České republiky vytvořila profesionální standardy – podmínkami pro výkon povolání, obecný rámec pro mediační službu a tím poskytla profesionálním mediátorům nástroj pro jejich činnost. Standardy je možné uplatnit ve všech typech mediace (rodinné, občanské, obchodní a pracovní, v trestně-právní justici), s tím, že v určitých případech může být jejich uplatnění ovlivněno zákonem nebo typem dohody.

Standardy by měly plnit tři základní funkce:

1. být průvodcem a pomocníkem mediátorů,
2. poskytovat informace stranám účastnícím se mediace,
3. zvyšovat důvěru v mediační službu u veřejnosti,

Standardy reflektují existující etický kodex mediátora ČR a zahrnují otázky a sporné případy, které se v mediační praxi objevují.

Standardy stanoví: kompetence a sebeurčení stran, kompetence mediátora, zabývají se kvalitou procesu, inzerováním a nabídkou služeb, poplatky, konfliktem zájmu, kvalifikací a odbornou vybaveností, důvěrností, povinnostmi k mediačnímu procesu (<http://www.amcr.cz/dokumenty/profstand.pdf>).

### 3.3 Legislativní zakotvení mediace v ČR

Jak již bylo v předchozích kapitolách uvedeno, co se týče legislativního rámce mediace v České republice je plnohodnotně mediace využívána především v trestním řízení a to díky zákonu č.257/2000 Sb., o Probační a mediační službě ČR, s účinností od 1. ledna 2001.

*„V civilních sporech český právní pořádek nevyklučuje možnost uskutečnění mediace, ale ani ji silněji platnou právní úpravou mediace nepodporuje“ (Holá, 2011, s. 165).*

Významnou zmínkou o mediaci v civilních sporech můžeme nalézt v § 12 odst. 1. zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí, kdy v případě výchovy dětí může obecní úřad s rozšířenou působností uložit rodičům povinnost využít pomoc odborného poradenského zařízení.

Novela občanského soudního řádu č. 99/1963 Sb., účinná od 1. října 2008 přináší možnost smírného řešení. Dle § 273 odst. 2 může soudce přerušit řízení, nejdéle na tři měsíce a uložit účast na mediačním jednání.

V současné době lze dobrovolně podstoupit smírčí řízení u kompetentní osoby, tedy té, která je schopna dovést znesvářené strany k smíru. Výsledkem je pak dohoda respektive smlouva dle občanského nebo obchodního zákoníku, kterou mohou nechat schválit u soudu jako soudní smír nebo posléze uzavřít smluvní exekuční titul ve formě notářského zápis se svolením k vykonatelnosti. Notářský a exekutorský zápis se svolením k vykonatelnosti jsou exekučním titulem a jsou tedy vymahatelné (<http://portál.justice.cz>).

V době zpracování této diplomové práce prochází legislativním procesem zákon o mediaci v netrestních věcech. O průběhu jeho utváření se ještě budu zmiňovat v této diplomové práci podrobněji.

### 3.4 Požadavky na osobu mediátora

Zabýváme-li se otázkou, je-li mediátor profesí, pak je druhou otázkou jaké by měl či musí splňovat kvalifikační požadavky.

Kvalifikační požadavky: Požadavky na kvalifikaci mediátora se v různých státech liší, některé země přímo vyžadují akademické vzdělání přímo v oboru mediace, jiné si vystačí pouze s absolvováním základního mediačního výcviku (Holá, 2011).

V České republice jsou vymezeny požadavky na mediátora v zákoně o Probační a mediační službě, kdy úředník PMS má mít magisterské vzdělání společenskovedního směru a zároveň musí absolvovat základní kvalifikační vzdělávání pro úředníky PMS.

Úředník je povinen nadále prohlubovat své odborné znalosti prostřednictvím seminářů (Zák. č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě ČR, §6).

*„Mediaci v civilních sporech může v současnosti vykonávat každá osoba, bez ohledu na vzdělání a odbornou způsobilost, která k tomu získá živnostenské oprávnění, jako živnost volnou. Vlastní mediační proces není nijak upraven, tedy také omezen“* (Holá, 2011, s. 166).

Existuje několik vzdělávacích institucí v oblasti mediace. Asociace mediátorů ČR poskytuje všem zájemcům o mediaci vzdělávání v oblasti mediace. Jsou držiteli Osvědčení Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy o způsobilosti vzdělávacího zařízení pro vzdělávací programy v oblasti mediace, prevence a řešení konfliktů, včetně internetického vyjednávání a facilitace.

Účastník výcviku obdrží Osvědčení o absolvování výcviku mediace. Výcvik je dvanácti denní v celkovém rozsahu 100 hodin. Po absolvování výcviku je možné žádat o akreditaci Asociace mediátorů. Tematicky je výcvik zaměřen na komunikaci, vyjednávání, vedení rozhovoru, řešení problémů, fáze mediace, právní minimum pro mediátory, supervize apod. ([www.amcr.cz/vzdelavani/](http://www.amcr.cz/vzdelavani/)).

Kvalifikační předpoklady zahrnují jednak kvalifikaci pro výkon profese mediátora a jednak další vzdělávání mediátorů. Oboje tvoří kontinuitu a s problematikou uplatňování mediace úzce souvisí. Cílem dalšího vzdělávání mediátorů je jejich profesionální růst. Profesionální růst je výsledkem ochoty a schopnosti otevírat se novým podnětům v profesní roli mediátora a integrovat je do chování a postojů ([www.amcr.cz/dokumenty](http://www.amcr.cz/dokumenty)).

Návrh zákona o mediaci v netrestních věcech zavádí do české právní úpravy institut registrovaného mediátora (Holá, 2011).

Mediátor je povinen při výkonu činnosti mediátora používat označení „zapsaný mediátor“ nebo „zapsaná mediátorka“, dále musí být zapsán v registru mediátorů pod Ministerstvem spravedlnosti ČR.

Ministerstvo spravedlnosti zapíše na žádost do seznamu fyzickou osobu, která je způsobilá k právním úkonům, je bezúhonná, získala vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu a složí úspěšně zkoušku mediátora, nebo ji uznána kvalifikace. Zkoušky zajišťují instituce, které byly autorizovány Ministerstvem spravedlnosti ČR. Vykonání zkoušky je podmíněno uhrazením poplatku, jehož výše je podrobně stanovena v návrhu zákona ([www.portál.justice.cz](http://www.portál.justice.cz)).

Odborné znalosti: Hlavní požadavky na osobu mediátora jsou především odborné znalosti. *„Odborné znalosti lze považovat za teoretické vědomosti odborného charakteru*

*získané vzděláním nebo i bez něj. Rozdíl je tedy mezi vzděláním a odbornými znalostmi“* (Holá, 2011, s. 216).

Mediátor se vzděláním z oblasti sociálních věd může mít velmi dobrou odbornou znalost práva či mediátor s právnickým vzděláním velmi dobrou odbornou znalost z oblasti obchodu a financí. Z hlediska výkonu profese mediátora je třeba rozlišit odborné znalosti oblasti věcného problému konfliktu a odborné znalosti metody mediace. Znalost práva je v mediaci považována za podmínku poskytování mediačních služeb. Znalost právního prostředí, v němž se uzavírání dohod pohybuje, je i součástí kvalifikačních zkoušek mediátorů.

Odborné znalosti a dovednosti metody mediace získá mediátor vzděláním a dalším vzděláváním v mediaci. Jsou nezbytným předpokladem odborné kompetence a efektivní službu klientům (Holá, 2011).

Mezi osobnostní předpoklady mediátora jsou řazeny především pohlaví, věk, celková zralost, myšlení vysoké morální kvality, sociální dovednosti, vnější projev, formální vzdělání. *„Dalšími doplňujícími předpoklady, přesto však nezbytnými jsou komunikační dovednosti, morální kvality, emoční inteligence, pozitivní myšlení, vstřícnost a respekt ke klientovi a otevřenost“* (Holá, 2011, s. 219-222).

*„Mediátor je školený profesionál na efektivní vyjednávání s případnou specializací v oblasti projednávaného tématu a se specifickými dovednostmi, odbornými znalostmi, analytickými schopnostmi a zkušenostmi, které využívá k usnadnění komunikace mezi spornými stranami a k efektivnímu vedení a strukturování mediačního procesu.“* (Řezaninová, Vrabcová, 2009, s. 3).

Pohledy odborníků na roli mediátora se různí. Tyto rozdíly ve vnímání role mediátora vymezuje Riskin (1996, s. 90) následovně:

- Někteří fungují jako pouzí prostředníci a nechávají komunikaci, aby se ubírala libovolným směrem. Pokud se debata dostane do slepé uličky, mohou či nemusí sami navrhnout řešení.
- Někteří mediátoři od sebe fyzicky oddělí obě strany, jiní budou trvat na tom, že musí za každou cenu zůstat spolu.
- Někteří budou podněcovat účastníky sporu, aby navrhovali řešení,
- jiní budou navrhnout řešení sami a budou se snažit účastníky přesvědčit, aby je přijali, přičemž v některých případech budou využívat ekonomického, společenského či morálního nátlaku, aby pak skutečně došlo k dobrovolné dohodě.

V této kapitole jsme si utvořili obraz mediátora, k jehož profesní základně patří kvalifikace (vzdělání a výcvik v oboru), profesní standardy, etické kodexy a legislativa, která především v netrestní oblasti není v ČR zcela dotvořena.

## 4 MEDIÁTOR JAKO PROFESE

Otázka mediátora jako profese je dosud otevřená a nezodpovězená. Diskuze mezi odborníky z řad legislativců, právníků, sociálních pracovníků se zaměřuje především na kvalifikaci mediátora, jeho vzdělávání a specializaci. Pokusme se podívat, jakou cestu již mediace v rámci své profesionalizace ušla, jaké překážky musela zdolávat a co ještě bude třeba učinit na cestě za plnou profesionalizaci mediace, aby mohl být mediátor profesí.

Otázka profese mediátora a profesionalizace mediace se dostává do centra zájmu přibližně od osmdesátých let 20. století. Postupem doby se ukázalo, že rozmanitost forem mediačních služeb, absence státní garance a regulace, roztržitost systémů, kdy mediátoři různých profesí sledují odlišné cíle a účely, či nesoulad kvalifikačních požadavků na mediátory v různých státech komplikují jednoznačnou definici profese mediátora (Holá, 2011).

V rámci trendu profesionalizace mediace vyvstaly dvě základní otázky, kterými je nutno se zabývat:

1, Je potřeba vymezit mediaci jako novou a autonomní profesi, nebo se stane specializací již existujících profesí, jako je právník, sociální pracovník, psycholog, sociolog atd.?

2, Jaké bude pojetí mediace? Mediace jako laického řešení konfliktů, které je postaveno na zájmu o společenství? Řešení konfliktů založené na individuální expertize a profesionalitě mediátora? Nebo mediace s těžištěm změn v aktivním přístupu klientů vedoucím k dohodě na řešení? (Pipkin, Rifkin., 1984 in Holá, 2011).

*„Profesionalizace je skutečnost, nelze ji popřít. Je nutno ji zkoumat ve vztahu k historii, přítomnosti a budoucnosti mediace, stejně jako ve vztahu k politickému, sociálně-ekonomickému a kulturnímu uspořádání společnosti, které se odráží v její profesní struktuře“* (Holá, 2011).

V následujících kapitolách se zaměříme na vývoj mediace a současnou pozici mediátorů ve světě, státech Evropské unie, na Slovensku a v České republice.

### 4.1 Profesní vývoj mediace ve světě a vybraných státech EU

*„Mediace jako přístup, idea řešení konfliktů za pomoci třetí nezávislé strany existuje v řadě společenství již po staletí. Mnohé nasvědčuje tomu, že postupy blízké mediaci jsou starší než lidstvo samo, protože velmi podobné chování bylo popsáno i u některých primátů.“*



*Mediace jako přístup k řešení konfliktu má své kořeny ve starověku. Byla používána dlouhou dobu v tradičních společnostech k řešení sporů uvnitř systému komunit a příbuzenství“ (Holá, 2011).*

Další zmínky připodobňující mediaci můžeme nalézt u Féníčanů, v Babylonské říši, antickém Řecku i starověké Číně. Historie mediace je doposud velmi málo zmapovaná a mnoho odborníků se v jejím časovém zařazení liší. Historicky vývoj a samotné kořeny mediace jsou velmi zajímavé a nepochybně si zaslouží důslednější zkoumání, ale z důvodu udržení tematické roviny této diplomové práce zaměříme svou pozornost především na vývoj mediace jako profese či specifické metody řešení konfliktů.

Mediace v zahraničí je uznávaná jako důležitá metoda alternativního řešení sporů mimo standardní soudní řízení (nazývána též jako ADR- alternative dispute resolution). Úspěšnost řešení konfliktních případů je dle světových statistik zhruba 75%. Mediace se začala prosazovat nejprve v občansko-právních a obchodních věcech na přelomu 70-80 let 20. stol., následně ve větším měřítku i v trestním řízení. Velmi rozšířená je mediace v USA, Velké Británii a Austrálii, kde se využívá až v 60% sporů, především ve věcech obchodních (hospodářských), rodinných nebo ve veřejné sféře ([www.amcr.cz/dokumenty](http://www.amcr.cz/dokumenty)).

Naopak v Portugalsku, Finsku, v Lucembursku či Dánsku se mediace doposud podstatněji nerozšířila. V Německu, Francii, Belgii, Rakousku, Švédsku stejně jako ve Velké Británii, Itálii nebo v Nizozemsku se podobné techniky těší rostoucí přízni jak státních orgánů, tak i praktiků zejména z řad právnických profesí ([www.strednistav.cz](http://www.strednistav.cz)).

Organizačně legislativní začlenění mediace a podoba její případné právní úpravy jsou výrazně ovlivněny právními systémy daných států. Zjišťujeme tedy, že základní rozdíl v přístupu k mediaci a mediátorům je dán rozdílností právních systémů, v nichž úprava požadavku směřujících k výkonu povolání mediátora je vázaná na odlišnou legislativní úpravu daných zemí. V jednotlivých zemích se aplikovaná mediace neuvádí se stejnou intenzitou v každé oblasti, nýbrž se rozvíjí různorodě dle specifických podmínek. Například v Norsku má mediace více než dvoustoletou tradici a je zaměřena na péči o nezletilé. Ve věcech výchovy, výživy a stýkání se s dětmi do 16 let jejich života rozhoduje komise mediátorů. Jenom v samotném Oslu působí tři městské poradenské kanceláře, v nichž klíčovou roli kromě psychologů a sociálních pracovníků hrají mediátoři ([www.mediacia-info.sk/informace](http://www.mediacia-info.sk/informace)).

Ve Spojených státech amerických se s mediací můžeme setkat od sedmdesátých let 20. století zejména kvůli potřebě zefektivnit řešení sporů a také z potřeby šetření času.

V oblasti rodinně - právní byla v roce 1975 založena O. J. Cooglerem Asociace rodinné mediace (Family Mediation Association – FMA). Tato organizace se specifikovala na rozvodovou mediaci. A v roce 1980 byla v Kalifornii zavedena povinná mediace před zahájením soudního řízení ve věcech ohledně výchovy nezletilých dětí. Standardy mediace v USA definují mediaci jako proces, v němž mediátor, nestranná třetí osoba, usnadňuje řešení rodinně-právních konfliktů podporou účastníků k uzavření dohody (v procesu na základě dobrovolnosti). Mediátor v rodinných věcech podporuje komunikaci účastníků, podporuje porozumění účastníků a zdůrazňuje potřeby a zájmy účastníků rodinně-právního konfliktu - jejich zájmy individuální i zájmy ostatních členů rodiny ([www.medicia-info.sk/informace](http://www.medicia-info.sk/informace)).

Rodinný mediátor pracuje s účastníky tak, aby účastníci sami zjišťovali možnosti volby řešení jejich konfliktů, činili vlastní rozhodnutí a dosáhli uzavření dohody k realizaci oprávnění a povinností do budoucna. Mediační proces napomáhá účastníkům ve vzájemné komunikaci, a může se stát východiskem k dalšímu řešení jejich po rozvodové situace; nenahrazuje však právní poradenství či rodinnou terapii (Hladíková, 2009).

Ve Francii je mediace stále součástí soukromé sféry, je však státem finančně podporována. Mediace není výslovně definována žádným francouzským zákonem. Dle zákona z roku 1995 a vyhlášky z roku 1996 je upravena občansko – právní mediace a její začlenění do soudního procesu. Na jejím základě může soudce v civilním právu ve kterékoli fázi konání, avšak jenom se souhlasem jeho účastníků, jmenovat třetí osobu - mediátora. Soudce určí trvání mediace, přičemž tato lhůta nesmí překročit tři měsíce a jenom jednou může být obnovena. Po úspěšném ukončení mediace soudce ověří dohodu sporných stran. Odměnu mediátora hradí sporné strany. Institut mediace existuje ve Francii od roku 1973. Realizuje se obchodní a justiční mediace. Úspěšnost rodinné mediace dosahuje 60%. V mediaci mezi bankami a jejich klienty je úspěšnost řešení sporu více než 65%, v případech pracovních sporů úspěšnost mediace dosahuje až 75% (Hladíková, 2009).

Ve Velké Británii je rozvoj mediace tvořen dvěma etapami. První spočívá ve vytváření rámce pro mediaci (legislativa, školení mediátorů apod.) a ve druhé je důležité dosáhnout toho, aby lidé mediaci využívali. Spojené království se nachází již ve druhé etapě a uskuteční ročně v průměru 2500 civilních a obchodních mediací.

Ve spolkové republice Německo se metoda mediace začala hojně využívat počátkem dvacátého prvního století. Mediaci rozlišují na soudní a mimosoudní. Soudní mediace se provádí v průběhu civilního soudního řízení, v návaznosti na zahájené civilní soudní řízení.

Soudci mají vstřícný přístup k mediaci, poněvadž jsou zvyklí projednávat a rozhodovat věci smírnou cestou (Hladíková, 2009).

Mimosoudní mediace jsou uskutečňovány bez návaznosti na civilní soudní řízení. Mediace je v Německé odborné literatuře definována jako dobrovolné neformální jednání účastníků mediace, v jehož průběhu mají účastníci vlastní odpovědnost za řešení konfliktu; mediační jednání je zprostředkováno a podporováno třetí osobou (mediátorem).

Mediace zohledňuje specifika konkrétních okolností projednávané věci; v popředí řešení konfliktu není hmotné právo, nýbrž zohlednění potřeb a zájmů účastníků konfliktu směřující ke kompromisnímu řešení (tzv. „win-win“ řešení). Mediátor je odpovědný za průběh mediace, nikoli výsledek – v tom spočívá rozhodující rozdíl postavení mediátora a soudce. Účastníkům je zachována autonomie řešení konfliktu; mediátor nemá činit ani návrhy řešení konfliktu (Hladíková, 2009).

V Německu neexistuje jednotný státem regulovaný akreditační systém. Akreditaci poskytují jednotlivé organizace na základě vlastních kritérií na výcvik, zpravidla po absolvování vzdělávacího kurzu, který poskytuje daná organizace (Kristková, 2008).

## **4.2 Profesionální vývoj mediace v SR**

Vývoj mediace a profesionalizace mediátorů na Slovensku je ve srovnání s Českou republikou mnohem dynamičtější a ucelenější. Mediace se začala na Slovensku postupně vyvíjet stejně jako v České republice počátkem devadesátých let. V současné době již na Slovensku existuje právní předpis upravující výkon, základní principy, organizaci a účinky mediace.

Národní rada Slovenské republiky přijala dne 25. června Zák. č. 420/2004 Z.z., o mediácii a o doplnení niektorých zákonov, který nabyl účinnosti již 1. září 2004. Vychází z modelového zákona o mezinárodním obchodním smíru UNCITRAL a jedná se o velmi stručný zákon upravující výkon mediace, základní principy, organizaci a účinky mediace. Příprava návrhu tohoto zákona souvisela jak se vstupem Slovenské republiky do Evropské unie a jejími právními předpisy tak i s úsilím organizací profesních a stavovských institucí mající zájem o zefektivnění soudnictví. Ve fázi přípravy návrhu zákona byly využity zkušenosti z aktivit některých slovenských nestátních organizací v zahraničí a poznatky z projektů Ministerstva spravedlnosti SR. Celý proces tak trval od května 2002 do června 2004. Ministerstvo spravedlnosti SR zveřejnilo vypracované standardy pro vzdělávání mediátorů, etický kodex mediátorů, zásady pro výběr vhodných uchazečů o mediaci a zásady

vedení pohovorů s účastníky mediace. Současně v tomto období zřizuje Rejstřík mediátorů, Rejstřík mediačních center a Rejstřík vzdělávacích institucí (<http://www.mediacia.info>).

Dle výše uvedeného zákona lze řešit spory, které vznikají z:

- z obchodních závazkových vztahů,
- občansko-právních vztahů,
- rodino-právních vztahů,
- pracovně-právních vztahů.

Přijatý zákon (zák. č. 420/2004 Z. z., §2 odst.1) jasně vymezuje definici mediace: *„mediacia je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu“*.

Základní požadavky na osobu mediátora je způsobilost k právním úkonům, vysokoškolské vzdělání druhého stupně, bezúhonnost a získání osvědčení o úspěšném absolvování odborné přípravy mediátora. Odbornou přípravu budoucích mediátorů může vykonávat pouze vzdělávací instituce, která je k této činnosti akreditovaná Ministerstvem spravedlnosti SR a je zapsána v registru vzdělávacích institucí. Mediátorem v určitém konkrétním sporu může být dle výše uvedeného zákona každá fyzická osoba zapsána v registru mediátorů, na které se strany sporu dohodnou a funkci mediátora přijme. Registr mediátorů a registr mediačních center a registr mediačních vzdělávacích institucí vede Ministerstvo spravedlnosti SR

V Bratislavě roce 2005 vzniká Slovenská komora mediátorů, která sdružuje fyzické osoby – mediátory a osoby připravující se na výkon mediační činnosti. Právnícká osoba se může stát členem komory, pokud je zřizovatelem mediačního centra, nebo významně finančně či reklamou komoru podporuje a s doporučení nejméně tří členů předsednictva komory. Orgány Slovenské komory mediátorů jsou valná hromada, předsednictví, předseda a podpředsedové, hlavní kontrolor.

Slovenská komora mediátorů se zasloužila o vytvoření Etického kodexu mediátora a manuál plateb. Etický kodex zahrnuje požadavky na vztah mediátora ke stranám sporu, vedení procesu mediace, vzájemné vztahy mezi mediátora a závazky mediátora k profesi. Manuál plateb je dokument, ve kterém komora doporučuje ceny za mediační činnosti. Způsob tvorby ceny záleží na předmětu, jde-li o mediaci v soukromém podnikatelském sektoru, v občanských sporech, nebo ve státním sektoru, na právní subjektivitě stran sporu, jde-li o právnickou či fyzickou osobu a na hodnotě sporu ([www.komoramediatorov.sk/mediacia](http://www.komoramediatorov.sk/mediacia)).

Ani ve věcech trestního řízení nezůstává Slovenská republika pozadu. S účinností od 1. ledna 2004 vstupuje v platnost zák. č. 550/2003 Z.z. o Probačných a mediačních úradnících (<http://www.mediacia.info/>).

### 4.3 Profesní vývoj mediace v ČR

„Od počátku sedmdesátých let dvacátého století se začíná mediace vyvíjet jako metoda, kterou známe dnes“ (Hola, 2011, s. 165). První zmínky o mediaci v České republice můžeme zaznamenat počátkem 90. let 20. století. Mediace k nám přichází z USA, odborníci z nadace Partners Czech o.p.s (nadace podporující rozvoj demokracie ve střední a východní Evropě, člen sítě evropských vzdělávacích center Partners for Democratic change – nadace USA ) stojí u zrodu Českého centra pro vyjednávání a řešení konfliktů s názvem FACIA a vzdělávací agentury Centrum dohody s.r.o.

Cílem bylo šířit mediaci na univerzitní a nestátní úrovni v celé oblasti mimosoudního vyjednávání. Od té doby dochází ke vzniku několika agentur , které mediaci nabízí jako placenou službu a v rámci smírčích rad jako bezplatnou službu ([www.amcr.cz](http://www.amcr.cz)).

V roce 2000 vzniká Asociace mediátorů ČR (dále „AMČR“), jejímž hlavním cílem je rozšiřování mediace v ČR. Jako první přichází se vzděláváním mediátorů prostřednictvím akreditovaných kurzů. AMČR je tedy držitelem akreditace MŠMT ČR, vytvořila Etický kodex mediátora, formulovala vzdělávací a profesní standardy mediace a vyvíjí řadu aktivit k dalšímu šíření mediace v ČR. Svoji mediační činnost zaměřují především na rodinnou, komunitní, obchodní mediaci a na mediaci v trestněprávní justici a mediaci občanskoprávní. Mediace se začíná vyučovat na několika vysokých školách jako jedna z metod řešení konfliktů ([www.amcr.cz/o asociaci](http://www.amcr.cz/o-asociaci)).

V květnu roku 2000 Rada EU přijala závěry o alternativních metodách urovnávání sporů v občanských a obchodních věcech. Považuje za důležité stanovit základní zásady v této oblasti, což umožní náležitý vývoj a fungování mimo soudních řízení. Zároveň má docházet k odbřemenění soudů a zlepšení přístupu ke spravedlnosti ([www.e-justice.europa.eu](http://www.e-justice.europa.eu)).

Zákonem č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě ČR, s účinností od 1. ledna 2001 dochází k naplnění využívání mediace v trestní oblasti.

V dubnu roku 2002 byla Evropskou komisí vydána Zelená kniha o alternativním řešení sporů v obchodních a občanských věcech. Obsahuje přehled současného stavu předmětné

problematiky v jednotlivých členských státech a vybízí ke konzultacím o možných opatřeních na podporu využívání mediace.

Následně doházelo k vyjednávání o podobě obsahu úpravy, kterou pro mediaci zvolí. Výsledkem bylo přijetí směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech (dále jen Směrnice). Jejím hlavním cílem je harmonizovat nebo vytvářet jednotnou úpravu mediace napříč Evropskou unií. Nepřímo vytváří tlak na státy, které úpravu mediačního procesu úplně postrádají. Směrnice by se měla vztahovat pouze na mediaci v přeshraničních sporech, ale nic by nemělo bránit členským státům v tom, aby její ustanovení uplatňovaly i na vnitrostátní mediační řízení.

*„Členské státy uvedou v činnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí do 21. 5. 2011, s výjimkou článku 10, u kterého musí být souladu dosaženo do 21. listopadu 2010. Neprodleně o nich uvědomí komisi.“* (Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES). Tato směrnice se stala opěrným bodem a dalším impulsem pro společenství mediátorů vytvořit své vlastní legislativní zázemí.

Dosud byla v našem právním systému využívána mediace v rodinné oblasti a to novelizací občanského soudního řádu (OSŘ č. 99/1963 Sb., s účinností od 1. října 2008), která umožňuje soudům přerušit soudní jednání na dobu tří měsíců a poslat účastníky jednání k mediaci či rodinné terapii.

Mediátorům chybí komplexní legislativní rámec a jasná pravidla pro výkon profese. V letech 2004-2005 se započíná „boj“ o uzákonění mediace v netrestních věcech. Pod záštitou Ministerstva spravedlnosti ČR vzniká projekt „mediace v netrestních věcech aneb Normální je nesoudit se“, ten však přináší se sebou řadu diskuzí, polemik a určitou skepsi především ze strany právníků a soudců. Byla to koncepce systému akreditovaných mediátorů, akreditačního procesu, systému vzdělávání, akreditování vzdělavatelů a návrh legislativní úpravy mediace v netrestních věcech.

Práce v projektu byly rozděleny mezi tři pracovní skupiny, které byly k tomuto účelu zřízeny a sledovaly tři základní cíle:

1. vytvoření národních standardů pro mediaci-principů, pravidel a kritérií pro poskytování mediačních služeb,
2. vytvoření systému vzdělávání mediátorů a způsobu akreditace vzdělávacích institucí,
3. vytvoření návrhu legislativních změn potřebných pro začlenění do právního systému ([www.amcr.cz/dokumenty](http://www.amcr.cz/dokumenty)).

V pracovních skupinách byli zastoupení reprezentanti vládních i nevládních institucí s ohledem na interdisciplinární charakter projektu. Koordinací projektu byla pověřena dvě občanská sdružení: Asociace mediátorů ČR a Sdružení pro probaci a mediaci v justici. Výstupem byla analýza zahraničních modelů mediace, standardy mediace, standardy profese mediátora, vzdělávání v mediaci a návrh zákona o mediaci v netrestních věcech.

V říjnu roku 2008 byl předložen návrh zákona o mediaci v netrestních věcech. Hlavním důvodem předložení navrhované právní úpravy je snaha umožnit všem osobám alternativní řešení jejich sporů metodou rychlého a kultivovaného mimosoudního řešení, odbřemenění soudů, možnost vyhnout se soudním sporům, řešit konflikt bez dlouhých čekacích lhůt, bez finančních nákladů a bez zdlouhavé psychické zátěže stran sporu.

Vláda návrh zákona Usnesením vlády ČR č. 446 ze dne 15. června schvaluje a předává jej Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky k dalšímu projednání.

Parlament vládní návrh začal projednávat. Dne 20. 9. 2011 byl návrh zákona jako sněmovní tisk projednán v 1. čtení a poukázán Ústavně-právnímu výboru PS PČR, který má být projednán v brzké době ([www.psp.cz/docs/status.html](http://www.psp.cz/docs/status.html)).

Předložením návrhu zákona dochází k názorovým střetům a ožehavým diskuzím mezi zastánci trendu profesionalizace mediace a jiných profesních skupin, kteří se s mediací v rámci své profese zabývají okrajově. Nevole vychází především ze strany právníků a advokátů.

Vyvstávají otázky, zda-li mediace v civilních věcech přispěje ke zrychlení či zlevnění řízení týkajících se civilních záležitostí? Přispěje mediace ve skutečnosti k odbřemenění soudů? Nepřináší připravovaný mediační zákon něco, co již tady pod jinými názvy existuje?

Převážnou kritiku sdílí tolik diskutována kvalifikace mediátora. Z paragrafového znění návrhu zákona o mediaci v netrestních věcech lze vyčíst, že mediátor nemusí mít pro výkon své činnosti vyšší kvalifikaci a schopnosti než soudce či vyškolený soudní úředník. Kvalifikačním předpokladem pro výkon funkce mediátora má být pouze vyšší odborné vzdělání, bezúhonnost, dosažení 25. let věku a absolvování akreditačního kurzu (<http://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=34>).

Předkladatelé návrhu zákona o mediaci, ale argumentují: základním předpokladem pro kvalitní výkon činnosti mediátora jsou dovednosti v oblasti komunikace a mediačních technik. Znalosti z jakýchkoli jiných oborů mediátor nepotřebuje, neboť mediátor stranám pomáhá komunikovat, resp. vytváří prostor, aby spolu mohly hovořit, a jejich komunikaci usměrňuje v souladu s jimi vymezeným předmětem sporu.

Mediátor však stranám zásadně neradí, nedoporučuje žádná řešení a nehodnotí jejich návrhy řešení. Trvání na tomto principu je nezbytným východiskem nestrannosti a nezávislosti mediátora, a též jeho důvěryhodnosti pro obě strany, která je nezbytným předpokladem pro jejich otevření se a efektivní komunikaci mezi sebou navzájem ([www.amcr.cz/dokumenty](http://www.amcr.cz/dokumenty)).

Další kritika směřuje k zavedení povinné mediace. Ve věcech v nichž dojde k zavedení povinné mediace, především v rodinných sporech, nebude možné, aby se účastníci obrátili přímo na soud. Navíc tímto dochází k popření principu dobrovolnosti.

Pokud soud považuje za účelné, může účastníkům nařídit první schůzku u registrovaného mediátora v rodinných sporech (Návrh §5 odst. 3). Přičemž odměnu za tuto schůzku hradí stát, ale pouze do výše tří hodin (Návrh §12 odst. 2).

Na první pohled se zdá, že tímto ustanovením je prolomena tradiční dobrovolnost mediace. Při zvážení skutečných důsledků zmíněného ustanovení je nutné tento závěr odmítnout. Předně soud musí zvážit, zda by v konkrétním případě byla mediace vůbec účelná. Zmíněné ustanovení řeší pouze první možnost a směřuje spíše k rozšíření podvědomí o možnosti mediace než ke skutečnému nařízení nesoudního řešení (Vojtová, 2009).

Odborníci na mediaci se shodují v tom, že v případě vyhrocených konfliktů může setkání s mediátorem uklidnit situaci a přispět ke smírnému řešení. Navrhují tedy, aby mediace byla zásadně dobrovolná, soud by však měl mít možnost účastníkům řízení nařídit krátké setkání s mediátorem ([www.portal.justice.cz](http://www.portal.justice.cz)).

Otázek a sporů související s návrhem mediace se vyskytlo víc než dost. Řeší se otázky okolo pojmu mediace, rozsahu mediace, poplatků za mediaci, lhůty v rámci mediačního procesu, ale také v současné době nejaktuálnější problematiku dvou forem výkonu mediace.

Předkládaný návrh tak rozlišuje dvě formy výkonu mediace, a to 1) mediátor a 2) mediátor, který je zároveň advokát (dále mediátor-advokát). Mediátorům-advokátům pak přiznává odlišné, a to privilegované postavení, a to co do prokazování kvalifikace pro výkon mediace, dohledu nad činností mediátora, sankcí za porušení zákona o mediaci a zejména přístupu k mediačním kauzám. Mediátoři-advokáti jsou, dle návrhu zákona, zejména zcela vyňati z působnosti Ministerstva spravedlnosti ČR, které přitom, systematicky vzato, plní roli garanta nad prováděním zákona ([www.portal.justice.cz](http://www.portal.justice.cz)).

Uvedená dvojkolejnost právní úpravy, může mít výrazně negativní účinky, zejména nastavit duální praxi ve výkonu mediace a v důsledku poškodit celkový další vývoj mediace jako činnosti prospěšné pro občany i společnost ([www.amcr.cz/dokumenty](http://www.amcr.cz/dokumenty)).



Pokud bude zákon o mediaci dvojkolejný a formálně dodržován, hrozí omezení využívání mediace a její potence. Budou tím také vytvořeny překážky využití potenciálu kvalitních mediátorů. Současně s přijetím zákona by měla být přijata jednoznačná prováděcí vyhláška o zkoušce mediátorů, ta by měla definovat složení zkušební komise mezi jejímiž členy by měl být zkušený mediátor z praxe ([www.amcr.cz/dokumenty](http://www.amcr.cz/dokumenty)).

V době zpracování této diplomové práce je vládní návrh zákona předložen předsedkyni Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky k dalšímu projednání s upozorněním, že tento vládní návrh zákona se týká členství České republiky v Evropské unii.

Úsilí za profesionalizaci mediace je tedy v plném proudu. Na první pohled se zdá, že uzákoněním mediace v netrestních věcech dojde k jasnému vymezení profese mediátora. Avšak různé úhly pohledu na mediaci v ČR, na kvalifikační požadavky mediátora, způsoby aplikace mediačních služeb způsobuje nejednotnost a chaos při pohledu na profesi mediátora.

## 5 APLIKACE GREENWOODOVA MODELU NA PROFESI MEDIÁTORA

V průběhu celé této diplomové práce jsme se zabírali analýzou profese mediátora ve spojitosti s pomáhajícími profesemi, vývojem mediace (jak u nás tak i ve světě), profesní základnou i otázkami profesionalizace mediace. Tím, že jsme vytvořili určitý logický obraz o této profesi a získali důležité informace o jejím obsahu, poslání a praktickém využití, můžeme nyní začít s aplikací profese mediátora na teorii E. Greenwooda.

Jak již bylo zmíněno v první kapitole této diplomové práce, mnoho autorů (Johnson, 1998., Nečasová, 2005., Matoušek et al., 2003, Havlová, 1996) vychází při klasifikaci profese z definice E. Greenwooda, která je založena na charakteristických znacích profese, jejíž hlavním smyslem je rozdíl mezi profesionálním a neprofesionálním statutem. V tomto klasickém pojetí professionalismismu jsou popsány určité standardy jednání a další charakteristiky, které se vztahují k roli profesionála. Splňuje mediátor tyto kritéria? Můžeme říct na základě této teorie, že je mediátor profesí?

Ještě jednou ve stručnosti shrňme základní atributy profese uváděné Greenwoodem (1957), patří zde:

1. Systematická teorie
2. Profesionální autorita
3. Komunitní sankce
4. Etický kodex
5. Profesní kultura

### 5.1 Systematická teoretická základna:

*„Zahrnuje soubor znalostí a dovedností, které jsou konzistentní, uspořádané a předávány akademickým vzdělávacím systémem“ (Greenwood, 1957)*

Budeme-li se zabývat teoretickou základnou mediace, je nutné vycházet z jejich teoretických východisek, které charakterizuje Holá (2011):

*Filozofická východiska mediace:* pojímá mediaci jako komunikační metodu a komunikaci jako jedno z hlavních předmětů zkoumání sociální psychologie,

*Psychologická východiska mediace:* za hlavní teoretické zdroje považuje sociální konstruktivismus, teorii konfliktů a sociálně-psychologickou teorii komunikace,

*Sociologická východiska mediace:* disponuje klíčovými pojmy jako je systém, konflikt a komunikace,

*Právní východiska mediace:* konkrétní pojetí a přístupy k mediaci jsou z hlediska práva součástí právní kultury, právního systému a právního řádu jednotlivých států.

Již na základě výše uvedených teoretických východisek je zřejmá multidisciplinárnost mediace i různorodost oblasti její aplikace. Je velmi obtížné proto nalézt ucelenou, konzistentní teorii mediace. První snahy o ukotvení mediace v jednotném teoretickém konceptu se Asociace mediátorů ČR pokoušela již v roce 2003 ve spolupráci s firmou Trexima, která je garantem definic typových pozic různých profesí pro katalog MPSV. Tím se započíná proces definice profese „mediátor“ ([www.amcr/projekty.cz](http://www.amcr/projekty.cz)).

Ani dnes však nemůžeme říct, že je teorie mediace konzistentní a uspořádaná. Dosud se odborné publikace zaměřují především na charakteristiku mediace jako procesu, popis jejích metodik a zahraničních zkušeností, nikoliv na empirické výzkumy, které doloží a poskytnou informace o zákonitostech fungování mediace. Je samozřejmě považováno za velmi přínosné teoretické zkoumání mediace, shromažďování poznatků o jejích metodách, analýze postupů a výsledků její aplikace, ale teoretické charakterizování mediace předpokládá využívání induktivních metod zkoumání sociální reality, stejně jako empirických výzkumů (Holá, 2011). Poznatky z oblasti mediace jsou u nás předávány vzdělávacím systémem a to zaváděním výuky mediace do osnov vysokoškolského studia sociální práce, sociologie, psychologie, práva a pedagogiky.

Na základě výše uvedeného si troufáme říct, že soubor teoretických poznatků potvrzuje existenci teorie mediace, ta však dosud není uspořádaná a konzistentní. Ukotvení mediace v jednotném teoretickém konceptu a zákonná regulace výkonu role mediátora je nezbytným krokem pro vytvoření systematické teoretické základny profese mediátora. Na druhou stranu jak uvádí Janebová (2010) existence teorie nevypovídá nic o její užitečnosti pro praxi. Právě kritérium užitečnosti by mělo být při zkoumání teoretické základny profese považováno za klíčové.

## **5.2 Profesní autorita:**

*„Přináší respekt, respektovaný status, ze strany jiných profesí a oborů, ale především ze strany laické veřejnosti“* (Greenwood, 1957).

Profesní autoritu mediátorů v České republice, lze identifikovat na základě proměnných jako je percepce výlučnosti povolání vnímána ze strany klientů, spolupracujících profesí, veřejnosti, médií a mediátorů samotných (Janebová, 2005). Činnost mediátorů se prolíná s činnostmi jiných profesí či zaměstnání jako jsou např. sociální pracovníci, sociální pedagogové, psychoterapeuti. I oni mnohdy vykonávají úkony, které lze považovat za mediaci. Mediátoři tak nemají vystavěn monopol na poskytování mediační pomoci.

Východiskem přístupu založeného na charakteristických znacích je, že profesionální práce je určitým způsobem výlučná. Jestliže jsou dále zkoumány konkrétní odlišnosti od jiných profesí, zřídka je dosaženo uspokojivého výsledku (Wilding, 1982). „*Existuje tedy nějaká oblast, ve které jsou mediátoři nenahraditelní?*“ „*Je-li mediace natolik specifickou metodou, postupem, odbornou činností, že za ní nelze považovat nic jiného, pak můžeme odpovědět, že ano.*“ (Hola, 2011, s. 224)

Respekt klientů je dvojnásobný pojem, může znamenat jak úctu, tak strach či obavy. Obojí může být odvozeno od instituce, kterou pracovník reprezentuje nebo od osobnosti profesionála (Havlová, 1996)

„*Patrně bude velký rozdíl mezi jednotlivými institucemi mediace, např. komunitní mediací poskytovanou dobrovolníky, probační a mediační službou poskytující mediaci v trestním řízení či rodinnou mediaci uskutečněnou z podnětu soudu.*“ (Holá, 2011, s. 224)

Někdy bývá profesní autorita odvozována od poptávky po ní. (Thackeray, et.al. in Janebová, 2005).

Domníváme se, že na otázku, zda-li mají mediátoři profesní autoritu, nelze bez hlubšího výzkumu odpovědět. Stále více lidí samo mediátora vyhledává. Profesní autorita pak může být sledována prostřednictvím počtu mediátorů, který má odpovídat poptávce. Je otázkou, čeho je ukazatelem zvyšující se počet mediátorů a zda samotná poptávka po nich by měla vést automaticky k předpokladu zvyšující se prestiže mediátora.

### **5.3 Komunitní sankce:**

„*Přináší jistá privilegia (např. získávání intimních informací od klientů v lékařské či advokátní praxi, nebo relativní imunitu vůči společenskému mínění), ale i kontrolu vstupu do profese, výkonu profese a dohled nad vzdělávání v profesi*“ (Greenwood, 1957).

Respekt komunity by se měl odrážet v určitých bonusech, které profese získává. Patří mezi ně například kontrola nad vstupem do profese, která má bránit ve výkonu laikům,

kontrola kvality práce uvnitř profese, kontrola nad vzděláváním profesionálů (Janebová, 2010).

*„Ve všech třech oblastech je česká mediace na počátku snažení. Dosud je mediace vykonávána jako živnost volná, pracovník může poskytovat mediaci, aniž by musel prokazovat získání kvalifikace v ní.“* (Holá, 2011, s. 225)

Je pravdou, že většina veřejnosti v případě vyhledávání kontaktů na mediátora se obrací na Asociaci mediátorů ČR, která nabízí seznam svých akreditovaných mediátorů v celé ČR nebo využije služeb mediátora mající v této oblasti dobré renomé. Dodnes však chybí kontrola na individuální úrovni spojená se sankcemi. V mediaci není nástroj umožňující kontrolu vstupu do povolání ani kontrolu jeho výkonu. Určitým příslibem může být až přijetí zákona o mediaci. Je tedy patrné, že mediace v ČR respekt komunity dosud nezískala, což mohou potvrdit dílčí výzkumy o informovanosti veřejnosti o mediaci.

*„Existuje otázka, jak interpretovat kontrolu profesionálů nad svou profesí, Jedná se o privilegia, která umožňují získat příslušníkům profese monopol na poskytované služby, a sním spojenou moc, nebo jde o kontrolní mechanismy, které umožňují chránit veřejnost před nekvalitními službami?“* (Janebová, 2010)

Wilding (1982) uvádí, podstatnou realitou profesionalismu jsou privilegia a moc. Profese je zaměstnáním, které získalo dominantní pozici ve sféře své působnosti, takže získalo kontrolu nad podmiňováním své vlastní činnosti. Profese jsou zaměstnání, která zvítězila v rámci boje mezi zaměstnaneckými skupinami. Profesionalismus pak je formou expertní kontroly ospravedlňované expertní přirozenosti (Wilding, 1982)

Jsou stanoveny čtyři cíle, kterých chtějí zaměstnání usilující o status profese dosáhnout: (Wilding, 1982)

1. zesílení monopolu na oblast práce, kterou považují za svou doménu,
2. kontrolu vstupu do zaměstnanecké skupiny,
3. kontrolu šíře a obsahu vzdělávání,
4. ovlivňování podmínek práce příslušníků zaměstnání.

Proč stát garantuje profesím určitá privilegia? Profesionálové argumentují, že jejich bonusy nejsou privilegia, ale logické podmínky nutné k naplnění jejich práce. Přestože vztah mezi podstatou práce a pracovními podmínkami je nezbytný pro její provozování, je nepopíratelné, že privilegia, která profese žádají, jsou určitou odměnou. Nárůst profesionalismu vede k legitimaci snižování politicky rizikových aktivit (Wilding, 1982).

Podoba profese je určována nejen výjimečnými znalostmi a dovednostmi, ale i dalšími aspekty – touhou po moci, prosazením se na trhu, vlivy zájmů vládnoucích skupin atd. (Howe, 1986).

Domníváme se, že takové strategické jednání nelze při profesionalizaci mediace pominout. Zúžit snahy o profesionalizaci mediace na pouhé mocenské ambice není adekvátní, stejně jako argumentovat výhradně snahou o prospěch klientů a veřejnosti. Právě chystaný zákon by měl upřesnit kvalifikační požadavky pro výkon profese mediátora a stanoví podmínky pro vstup do profese.

#### **5.4 Etický kodex:**

*„Slouží jako regulátor chování příslušníků profese“ (Greenwood, 1957).*

Každá profesní skupina, stejně tak i mediátoři mají své vlastní etické kodexy. Je otázkou jaký význam etickým kodexům přikládají samotní mediátoři. Posláním etického kodexu je morální vedení příslušníků profese. Mezi jeho primární cíl patří regulace v oblasti profesního chování, měl by sloužit jako kritérium pro posuzování prohrěšků mediátorů (Holá, 2011). Formálnost etického kodexu podporuje i fakt, že nebyl nadřazen pravidlům v zaměstnání. Pracovník se má pouze snažit, aby zaměstnanci organizace mohli uplatňovat závazky vyplývající z kodexu. Například Etický kodex lékařského stavu nadřazuje lékařského etiku i zákonem (Janebová, 2010). *Riziko také pramení z jakési nekonzistentnosti profesních organizací mediátorů, kterých zejména v posledním období u nás přibývá, a není zárukou, zda profesionalita je hodnotou, na níž svou existenci stavějí“* (Holá, 2011, s. 226).

Konečná podoba Etického kodexu asociace mediátorů České republiky má pět částí: povinnosti mediátora ke stranám, k procesu mediace, ke kolegům, k profesi a ke společnosti. V posledním oddílu je vymezen způsob řešení stížností na porušení tohoto kodexu. Tento etický kodex je jediný a respektovaný v rámci mediační praxe v České republice. Na rozdíl od problémů v jiných zemích, kde více organizací vytvořilo své vlastní etické kodexy mediace a docházelo tak k nejednotnostem, Etický kodex Asociace mediátorů České republiky mediační práci sceluje.

Váha etického kodexu mediátorů v praxi je tedy určována tím, do jaké míry je přijímán jednotlivými mediátory jako vnitřní mravní imperativ osobního, lidského a profesního jednání. Profesní organizace sdružující mediátory, neuplatňují systémovou kontrolu nad dodržováním étosu výkonu profese. *„Etický kodex promlouvá v symbolické rovině k profesní identitě o vědomí etického ideálu služby“* (Zita, 2005).

Z výše uvedeného usuzujeme, že role etického kodexu mediátorů, bude spíše formální, jelikož neexistují žádné kontrolní mechanismy ani nástroje, které by řešili či sankciovali jeho porušování. Stejně tak nám není známo, zda-li se s etickým kodexem ztotožňují všichni mediátoři.

## 5.5 Profesní kultura

*„Profesní kultura vytváří sociální role, vlastní té které profesi. Profesní kultura zahrnuje především hodnoty, normy a symboly“*(Greenwood, 1957).

Každá profese operuje skrze síť formálních a neformálních skupin. V oblasti formálních skupin se jedná o institucionalizovaná zařízení, kde se setkávají profesionálové a klienti, o vzdělávací organizace jako jsou vyšší odborné školy a vysoké školy, příp. další organizace poskytující celoživotní vzdělávání a specializované kurzy. Řadíme zde různé profesní asociace a výzkumná centra. Neformálními skupinami jsou potom menší skupiny profesionálů, kteří se sdružují dle konkrétní specializace. Tyto vzájemné interakce členů formálních a neformálních skupin vytvářejí profesní kulturu, která se skládá z vlastních norem, hodnot a symbolů (Nečasová, 2005).

Profesní kultura mediace vykazuje naplnění formálních kritérií. Existuje řada profesních asociací (např. Společnost sociálních pracovníků ČR, Česká advokátní komora, Česká lékařská komora apod.), které se významně podílejí na budování profesní kultury. Jejich snahou je podporovat spolupráci vzdělavatelů v dané profesi, profesních organizací, jednotlivých profesionálů a jejich zaměstnavatelů za účelem rozvoje a zlepšování jimi poskytovaných služeb (Holá, 2011).

Jak již bylo uvedeno součástí procesu profesionalizace je tzv. potenciál pro profesionalizaci, který vychází z rozvoje expertní kultury a rozšiřování hodnot a norem této expertní kultury ve společnosti. Požadováno je vědění, které je možno získat speciálním vzděláním v oboru, které musí být doplněno určitou praxí a zkušenostmi (Sieppel, 2002).

Na základě výše uvedených skutečností usuzujeme, že mediace potenciálem pro profesionalizaci v rámci profesní kultury již v současné době disponuje.

## 5.6 Relevance Greenwoodova modelu

Klasický koncept profesionalismu není všemi autory (Nečasová, 2008, Janebova, 2010, Zita, 2005) považován za adekvátní. Profesní skupina je považována za uzavřenou sebeochraňující skupinu, která znemožňuje přístup ke sdílení výhod profese těm, které označí za „nedůvěryhodné“, protože nedisponují dostatečnou kvalifikací, a také ostatním profesím, které operují na pomezí. Členové již zavedených profesí si tedy hlídají vlastní teritorium, vlastní oblast práce. Z tohoto pohledu pak už není tolik důležité, jak dalece profese naplňuje jednotlivé charakteristiky, ale spíše to, jakým způsobem se jí daří prosazovat se vůči jiným již uznaným profesím (Nečasová in Fischer et al., 2008).

Většina autorů Greenwoodovu teorii přijímá, avšak s výhradami. Lze u ní nalézt několik slabín :

- analýza teorie ukazuje, jak nereflektuje vývoj profese. S tím jak se mění společnost a její problémy je třeba počítat s potřebou změny teorie, nezohledňuje sociální dynamiku,
- formálnost posuzování znaků, což nejlépe ukazuje příklad etického kodexu a teorie,
- v případě profesní autority ve společnosti je kritizovaná ignorace strategického jednání při vývoji profese,
- diskvalifikuje některé typy zaměstnání – například kultura profese upřednostňuje povolání, která jsou méně diferencovaná. Sociální pracovníci nebo i mediátoři se svou multi-kulturalitou nemají šanci dostat požadavku typické kultury profese (Janebová, 2010)

Kritikové klasického pojetí profesionalismu se tedy shodují v tom, že myšlenka profesionalismu a jeho charakteristik je vlastní povoláním, která usilují o zisk vysokého statusu, moci a autority a která mají také určitý základ, díky kterému mohou tyto požadavky v rámci společnosti uplatňovat. Tento pohled dominoval celé 20. století a víceméně odpovídá běžnému chápání pojmu profesionalismus i v současné době (Nečasová in Fischer et al., 2008).

V tomto pojetí jde pouze o to, aby profese získala moc. Etický kodex například zde není vnímán pouze jako přirozený atribut profese, ale také jako donucovací prostředek v boji za získání lepšího statusu, navíc ještě chráněného státem (Nečasová, 2005).

Klasické profese jsou zcela autonomními, samy si určují obsah profesní praxe i způsob její kontroly. Na druhé straně jejich pozice může přinášet jistá rizika například distanci od klientů apod. Jak sociální práce, tak i mediace nezaujímají pozici etablované profese, protože



se jí nepodařilo přesvědčit veřejnost o svém výlučném postavení a nezískala tak kontrolu nad obsahem své praxe (Howe, 1986). Zita (2005) považuje další rozvíjení debaty o profesionalizaci z přístupů, které byly relevantní několik desítek let nazpět, za v současnosti již překonané. *Všechny předchozí kritiky mají společné to, že nejde v podstatě o kritiku samotné definice profese, respektive její operacionalizace, ale o kritiku její interpretace. Užitečnost Greenwoodovy definice pak spočívá ve flexibilitě, která si však podrží určitou strukturu* (Janebová, 2010).

Z výše uvedeného usuzujeme, že dle modelu založeného na charakteristických znacích, mediace v ČR nesplňuje kritéria profese. Hlavní nedostatky spočívají, jak v tvorbě a publikování systematické teoretické základny tak i v nedotažené zákonné regulaci výkonu role mediátora. Na základě těchto zjištění však nemůžeme mediátorům příslušnost k profesím odeprít. Greenwoodův model, nezohledňuje dynamiku společenských změn, dynamiku profesí a je obtěžkán formálností posuzování znaků u etického kodexu a teorie.

Otázka je-li mediátor profesí, přináležejí spíše akademickému diskurzu, který až tak přímo neovlivňuje „situaci v profesi“ a „situaci kolem profese“ samotné. Za nosnější a efektivnější přístup považuje Zita (2005) její osovost, za niž považuje její identitu. Identitu vymezenou jako konkrétní, celistvou a ničím nezaměnitelnou podstatu profese.

## ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo vymezit na základě teoretické analýzy, je-li mediátor autonomní profesí, nebo je mediace metodou využívanou v rámci jiných profesí. Další dílčí cíle se zaměřovaly především na osobu mediátora, požadavky na kvalifikaci a jeho roli v procesu mediace.

K dosažení stanoveného cíle bylo nezbytné zabývat se teoriemi profesí, co jsou profese, čím se liší od běžných povolání, jaké jsou atributy profesí a současně trendy k profesionalitě.

Zmapováním vývoje a stavu profesionalizace mediátorů v souvislosti s profesními standardy mediátora, vztahu k profesím pomáhajícím, etickým kodexům, jsme vytvořili aktuální obraz osobnosti mediátora a současné uplatnění mediace ve společnosti.

Pokusili jsme se nalézt odpověď na otázku, je-li mediátor profesí na základě aplikace Greenwoodova modelu na profesi mediátora. Ani na základě provedeného rozboru nejsme schopni jednoznačně říct, že mediátor je profesí. Mediace v ČR dle Greenwoodova modelu dosud nesplňuje kritéria profese. Kritéria klasických profesí se však při aplikaci na profesi mediátora ukázala jako nevhodná, neboť použitý model se vyznačuje absencí dynamiky společenských jevů a přemírou formálnosti u posuzování znaků profese. Dalším problémem je dosud neuzákoněná regulace výkonu role mediátora. Absence právního předpisu zpochybňuje postavení mediátorů a nepřispívá k publicitě a výkonu této profese.

V ČR však neexistují překážky bránící v rozvoji mediátora jako profese. Je pravdou, že otázka profesionalizace mediátorů souvisí s jejím právním uspořádáním a legislativním zakotvením. Otázka mediátora jako profese, je již nastíněná nikoliv však zodpovězená. V jakém časovém horizontu se mediátor jako profesionál v naší společnosti prosadí, záleží především na tom, do jaké míry budou jeho služby vyhledávány, uznány za potřebné a veřejnosti prospěšné.

Již zákonná regulace výkonu role mediátora, na kterou se v současné době netrpělivě čeká, připraví mediátorům „pevnou půdu pod nohama“ a určí správný směr k prosazení mediátorů mezi ostatní profese. Mediace by měla být uznána jako profese, která vyžaduje kvalitní přípravu, celoživotní podporu dalšího vzdělávání, včetně supervize, což je základní předpoklad pro poskytování kvalitních mediačních služeb. Nezbytnou součástí tohoto úsilí je uplatňování adekvátních kontrolních mechanismů, kterými jsou etické kodexy a profesionální standardy.

Mediace by měla být respektována jako interdisciplinární metoda, jejímž cílem je zájem o člověka a jeho rozvoj. Disciplíny, jejichž požadavky by měl mediátor v rámci přípravy i

praxe uplatňovat jsou psychologie, právo, sociologie, pedagogika, kulturní i etnická antropologie, z metod pak koučování-neutralita, orientace na budoucnost, posilování kompetencí klienta (<http://www.mediaceolomouc.eu>).

Důsledek profesionalizace mediátora přinese samozřejmě jejich rostoucí moc, ale také pravděpodobnost zvyšování kvality jejich činnosti a v neposlední řadě, díky zesílené kontrole výkonu profese prospěch účastníkům mediace. Dokud nebude přijat zákon o mediaci v netrestních věcech, který jasně vymezí definici mediátora, jeho kvalifikaci, zůstává otázka mediátora jako profese stále otevřená a nejasná. Praktické využití mediace a její další rozšiřování bude uplatňováno do té míry, do jaké se zainteresovaným stranám bude jevit jako užitečná a k upevnění pozice mediátora dojde tehdy, pokud bude v praxi vnímán jako vyhledávaný, prospěšný, potřebný odborník.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ABBOT, A. *The systém of professions : an essay on the division of expert labor*, Chicago and London: University of Chicago Press, 1989, rewieved by Robert Krone
- BANKS, S. *Ethic and Values in Social Work*, London:Macmillan Press, 1995
- BANKS, S. *Ethics,Assountabilit and the Social Professions*, Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2004
- BECKMAN, S. *Professionalizatin: Bordeline Authority and Autonomy in Work, 1990* in R. T. Burrage (ed) *Profession in Theory and History: Rethinking the Study of the Professions*, New York: Sage Publications.
- BEDNAŘÍKOVÁ, I. *Kapitoly z andragogiky 1*, vyd.2, Olomouc : 2010 ISBN: 80-244-1355-8
- BURIÁNEK, J. *Sociologie*, Praha: Fortuna 2003.1.vyd. ISBN 80-7168-754-5.
- FISCHER. O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., KUNTOVÁ, H., MILFAIT, R., MORRE, D., *Etika a lidská práva v sociální práci*, 2009 [on-line]. [cit. 8. 1. 2011]. Dostupné na: <http://www.vcvscr.cz>
- GREENWOOD, E. *Atributes of profession*, Social Work, Jul 1957, Vol. 2, Issue 3, p. 45-55,11P.
- HARTLOVI, PAVEL A HELENA, *psychologický slovník*, Praha: Portál, 2000,vyd.1, ISBN: 807178303X.
- HAVLOVÁ, J. *Profesní dráha ve 20. století, Úvod do sociologie povolání*, Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-220-6.
- HLADÍKOVÁ, I. *Návrh zákona o mediaci v netrestních věcech*. Právní rozhledy, 2009, roč. 17, č. 2, s. II, 17:2.
- HLADÍKOVÁ, I., *Alternativní řešení rodinněprávních konfliktů* [on-line]. [cit. 8. 1. 2011]. Dostupné na: [http://is.muni.cz/th/185071/pravf\\_d/](http://is.muni.cz/th/185071/pravf_d/)
- HOLÁ, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*, Praha: Grada Publishing a.s 2003, ISBN 80-247-0467-6.
- HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN: 978- 80-247-3134-6.
- HOWE, D. *Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies*, Aldershot-Vermont: Gower,1986, ISBN: 0-566-05091-9.
- JANEBOVÁ, R. *Otázky k profesionalizaci sociální práce*. Práce a sociální politika [on-line]. [cit. 11. 3. 2011]. Dostupné z: <http://archiv.noviny.mpsv.cz/clanek.php?id'=614>.

- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, Praha: Triton, 2003, vyd.1 ISBN: 80-7254-329-6.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál 2006, vyd.5, ISBN: 8073671816.
- KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. a kol. (2001). *Člověk – prostředí – výchova*. Brno: Paido.
- KRISTKOVA, V. *Mediace ve světě. 2008* [on-line]. [cit. 13. 5. 2011]. Dostupné z<<http://www.amcr.cz/mediace/dokumenty/Analyza.zip>
- LORENZOVÁ, J. *Pomáhání v České republice – člověk- prostředí-výchova, k otázkám sociální pedagogiky*, 1. Vyd. Brno 2001.
- MATOUŠEK, O a kol.: *Základy sociální práce*. Praha: Portál 2001, ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, O a kol. *Metody řízení v sociální práci*. Praha: Portál 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- NEČASOVÁ, M. *Mediace se učí na školách a praktikuje v občanském poradenství*. In: *Sociální práce*. 4/2005, s. 32 – 36. ISSN 1213-6204.
- NEČASOVÁ, M. *Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci*. In Fischer, Ondřej - Milfait, René. *Etika pro sociální práci*. Praha, JABOK, 2008. neuveden, ISBN 978-80-904137-3-3, s. 72-94.
- NOVOSAD, L. *Kapitoly ze základů speciální pedagogiky. Somatopedie*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002 ISBN 80-7083-563-X.
- NOVÝ, I. SURYNEK, A.: *Sociologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing 2006, vyd.2, ISBN: 80-247-1705-0.
- PERSONS, T. *Několik problémů, jimž čelí sociologie jako profese. Theory of Science*, Severní Amerika, 302605 2009.
- REJZEK, J. *Český etymologický slovník*, 1.vyd., Voznice: Leda, 2004, ISBN: 80-85927- 85-3.
- RISKIN, L. *Mediace aneb Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1996. ISBN 80-901710-6- 0.
- ROZUM, J.; KOTULAN, P.; LUPTÁKOVÁ, M. a kol. *Uplatnění mediace v systému trestní justice I*. 2009. [on-line]. [cit. 20.1 2011]. Dostupné na: <http://www.ok.cz/iksp/docs/365.pdf>
- ŘEZANINOVÁ, J., VRABCOVÁ, D. *Manuál k semináři o mediaci*. Praha: AMČR, 2009, Dostupné na: <http://www.amcr.cz/mediace/o-asociaci.php>
- SEIPPELL, O. *Volunteers and Professionals in Norwegian Sport Organizations*, 2002 vol.13/3 p. 253-270

SIEGRIST, H. *Professionalization as a Process: Paterns, Progression and Discontinuity* in R.T.Burrage (ed). *Profession in Theory and History: Rethinking the Study of the Professions*, New York: Sage Publications.

ŠIŠKOVÁ, T., SVOBODA, Z., SKARUPSKÁ, H., *Výstupy ze sekce mediace a vzdělávání*, [on-line]. [cit. 20.1 2011]. Dostupné na: <http://www.mediaceolomouc.eu/vystupy-z-konference/>

ŠTERN, P., OUŘEDNÍČKOVÁ, L., DOUBRAVOVÁ, D., *Probace a mediace*, 1.vyd., Praha: Portál, 2010, ISBN 978-80-7367-752-2.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2.vyd.Praha: Sociologické nakladatelství, 1999 ISBN: 80-85850-69-9.

VOJTOVÁ, T. *Zákonná úprava mediace-konec pravé mediace?* Days of Law:the Conference Proceedings, 1.edition,Brno: Masaryk niverzity,2009, ISBN 978-80-210- 4990-1.

WARSHAK, R. A., *Revoluce v porozvodové péči o děti*. 1.vyd.Praha. Portál, 1996, s. 234. ISBN: 80-86088-00-6

WILDING, P., *Professional power and social welfare*.London: Routledge and Kegan Paul, 1982.

WILENSKI, H. L. A LEBEAUX,CH,N.,*Society and social welfare.The impact of industrialization on the supply and organization of social welfare services in the United States*. New York: The free press., 1967.

WINKLER, J., PETRUSEK, M., *Velký sociologický slovník*, 1997, Praha: Karolinum, ISBN: 80-7084-164-1

ZITA, J. *Nalézání identity povolání sociální pracovník* [on-line]. [cit. 20. 3. 2011]. Dostupné na: <http://archiv.noviny.mpsv.cz/clanek.php?id=741>

#### **ELEKTRONICKÉ ZDROJE:**

*Povolání, profese*. [on-line]. [cit. 8. 1. 2011]. Dostupné na: <http://www.ucivozs.web.cz>

*Leininger's Transcultural theory* .[on-line]. [cit. 9. 9. 2011]. Dostupné na: <http://leiningertheory.blokspot.com/>

*Jaké požadavky by měl splňovat člověk pracující v pomáhajících profesích?* [on-line].

[cit. 10. 5. 2011]. Dostupné na: (<http://zrcadlo.blogspot.com/2008/06/jake-pozadavky-by-mel-splnovat-clovek.html>)

*Projekt využití mediace jako nástroje sociální integrace:* [on-line]. [cit. 10. 5. 2011].

Dostupné na: [www.amcr.cz/projekty-01/index.php](http://www.amcr.cz/projekty-01/index.php)

*Co je to mediace.* [on-line]. [cit. 29. 11.2011]. Dostupné na: <http://www.amcr.cz/mediace/co-je-to-mediace/>

*Asociace mediátorů ČR.* [on-line]. [cit. 29. 11. 2011]. Dostupné na: <http://www.amcr.cz/mediace/o-asociaci.php>

*Poslání a cíle Probační a mediační služby České republiky.* [on-line]. [cit. 5. 12. 2011]. Dostupné na: <https://www.pmscr.cz/o-pms/>

*Výstupy ze sekce mediace a vzdělávání:* [on-line]. [cit. 5. 12. 2011]. Dostupné na: [www.mediaceolomouc.eu/vystupy-z-konference/](http://www.mediaceolomouc.eu/vystupy-z-konference/),

*Mediace:* [on-line]. [cit. 12. 11. 2011]. Dostupné na: [www.amcr.cz/sluzby-mediace/](http://www.amcr.cz/sluzby-mediace/)

*Mediace – zkušenosti z Písecka, Sborník z konference, Písek 2006.* [online]. [cit. 11. 4. 2011]. Dostupné na: [www.amcr.cz/mediace/dokumenty/sbornik\\_pisek\\_konference.doc](http://www.amcr.cz/mediace/dokumenty/sbornik_pisek_konference.doc)

*Vzdělávání:* [on-line]. [cit. 12. 11. 2011]. Dostupné na: [www.amcr.cz/vzdelavani/](http://www.amcr.cz/vzdelavani/)

*O mediaci:*[on-line]. [cit. 29. 11. 2011]. Dostupné na: <http://portál.justice.cz/o-mediaci/>

*Co je to mediace:* [on-line]. [cit. 29. 11. 2011]. Dostupné na: <http://www.strednistav.cz/index.php?article=782>

*Mediacia:* [on-line]. [cit. 29. 11. 2011]. Dostupné na: <http://www.mediacia.info.sk/informacie/mediaciaveu.html>

*Slovenská komora mediátorov:* [on-line]. [cit. 29. 11. 2011]. Dostupné na: [www.komoramediatorov.sk/mediacia.html](http://www.komoramediatorov.sk/mediacia.html)

*O asociaci.* [on-line]. [cit. 29. 11. 2011]. Dostupné na: <http://www.amcr.cz/mediace/o-asociaci.php>

*Mediace v členských státech – Česká republika.* [on-line]. [cit. 8. 1. 2011]. Dostupné na: <https://ejustice.europa.eu/contentPresentation.do?lang=cs&idCountry=cz&idTaxonomy>

*Závěrečné výstupy projektu – Mediace v netrestních věcech aneb, Normální je nesoudit se:* [on-line]. [cit. 8. 1. 2011]. Dostupné na: [www.amcr.cz/dokumenty/zaverecne-vystupy-vyporadani-web.doc](http://www.amcr.cz/dokumenty/zaverecne-vystupy-vyporadani-web.doc).

*Česká advokátní komora* [on-line]. [cit. 15. 9. 2011]. Dostupné na: <http://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=34>

*Zákon o mediaci – dopis:* [on-line]. [cit. 8. 1. 2011]. Dostupné na : <http://www.amcr.cz/dokumenty/ht/zakon-o-mediaci-dopisII-0112.doc>

## LEGISLATIVA

*Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník*

*Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, ve znění pozdějších předpisů*

*Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů*

*Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí*

*Zákon č. 550/2003 Z.z. o Probačných a mediačních úřednících* [on-line]. [cit. 20.1 2012].

Dostupné na: <http://www.mediacia.info/>

*Zákon č. 420/2004 Z.z., o mediácii a o doplnení niektorých zákonov*, [on-line].

[cit. 12.1 2012]. Dostupné na: <http://www.vyvlastenie.sk/predpisy/zakon-o-mediacii/>

## OSTATNÍ ZDROJE

*Evropský kodex chování mediátorů*: [on-line]. [cit. 20.1 2012]. Dostupné na: [http://e-justice.europa.eu/content\\_eu\\_overview\\_on\\_mediation-63-cs.d](http://e-justice.europa.eu/content_eu_overview_on_mediation-63-cs.d)

*Etický kodex Asociace mediátorů ČR*: [on-line]. [cit. 20.1 2012]. Dostupné na: [www.amcr.cz/dokumenty/kodex.pdf](http://www.amcr.cz/dokumenty/kodex.pdf)

*Profesní standardy mediátora – podmínky pro výkon povolání*: [on-line]. [cit. 20.1 2012]. Dostupné na: [www.amcr.cz/dokumenty/profstand.pdf](http://www.amcr.cz/dokumenty/profstand.pdf)

*Návrh zákona o mediaci v netrestních věcech*. Dokument v PDF. [cit. 8. 8. 2011]. Dostupné na: <http://portal.justice.cz/Justice2/MS/ms.aspx?o=23&j=33&k=4978&d=315660>

*Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech* (dále jen Směrnice). [on-line]. [cit. 20.11 2011]. Dostupné na: <http://www.psp.cz/docs/status.html>

*Usnesení vlády ČR ze dne 15. června 2011 č. 446* [on-line]. [cit. 8. 8. 2011]. Dostupné na: [racek.vlada.cz/usneseni/usneseni\\_webtest.nsf/D03BA51F3B14DC7FC12578B60](http://racek.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/D03BA51F3B14DC7FC12578B60) [on-line]. [cit. 8. 10. 2011]. Dostupné na: [www.psp.cz/docs/status.html](http://www.psp.cz/docs/status.html)



## ANOTACE

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Příjmení a jméno:</b>        | Hradečná Marie                                     |
| <b>Katedra:</b>                 | Ústav sociálně pedagogických studií PdF UP Olomouc |
| <b>Vedoucí diplomové práce:</b> | PhDr. Holá Lenka, Ph.D.                            |
| <b>Rok obhajoby:</b>            | 2012   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Název práce:</b>                | Mediátor jako profese?   |
| <b>Název v angličtině:</b>         | Mediator as a profession?  |
| <b>Anotace práce:</b>              | Diplomová práce se pokouší zodpovědět otázku, je-li mediátor profese, na základě analýzy klasických profesí, jejich atributů a současných trendů profesionalizace. Zaměřuje se na osobu mediátora, jeho kvalifikaci a roli v procesu mediace. Práce mapuje vývoj a stav profesionalizace mediátorů ve světě i v ČR. Zabývá se profesními standardy mediátorů, vztahem mediace k pomáhajícím profesím, etickým kodexům a aplikací modelu založeného na charakteristických znacích profese na profesi mediátora.   |
| <b>Klíčová slova:</b>              | povolání, profese, atributy profese, profesionalizace, pomáhající profese, mediace   |
| <b>Anotace v angličtině:</b>       | Diploma theses attempts to answer the question, if the mediator profession, based on the analysis of classical professions, their attributes and current trends of professionalization. It focuses on the person of the mediator, the qualifications and role in the mediation process. The study deals with the development and professionalization of mediators in the world and CR. It deals with the professional standards for mediators, mediation related to the helping professions, ethical codes and applications of model based on the characteristics of the profession to the profession of mediator. |
| <b>Klíčová slova v angličtině:</b> | occupation, professions, attributes of the professions, professionalization, helping professions, mediation  |
| <b>Rozsah práce:</b>               | 64 stran   |
| <b>Jazyk práce:</b>                | Český  |