

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

## **Využití rodinné mediace v obtížných životních situacích**

Diplomová práce

Autor: Bc. Dominika Šulcová

Studijní program: N6731

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Hradec Králové 2021



Univerzita Hradec Králové  
Ústav sociální práce

## Zadání diplomové práce

**Autor:** Dominika Šulcová

**Studium:** U1953

**Studijní program:** N6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název diplomové práce:** **Využití rodinné mediace v obtížných životních situacích**

Název diplomové práce AJ: Use of family mediation in difficult life situations

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Tato diplomová práce s názvem Využití rodinné mediace v obtížných životních situacích se zabývá vysvětlením pojmu mediace a pojmu rodinná mediace. Též se zabývá cílem a smyslem rodinné mediace a jejími principy. V neposlední řadě je v práci nutno zmínit i dopad sporů v rodině na vychovávané dítě či děti. V části výzkumné, formou kvalitativní metody rozhovorů je mezi rodinami s dětmi zjišťována povědomost o rodinné mediaci a případná zkušenost rodin s využitím této pomoci.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9. HOLÁ, L. Rodinná mediace v České republice. Praha: Leges, 2014. ISBN 978-80-7502-015-4 PLAMÍNEK, J. Mediace: nejúčinnější lék na konflikty. 1. vydání. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-5031-6 RISKIN, L. Mediace aneb Jak řešit konflikty. Praha: Pallata, 1996. ISBN 80-901710-6-0

**Garantující pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

**Vedoucí práce:** Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

**Oponent:** Mgr. Iva Junová, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 30.4.2020

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí diplomové práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne: 6. 4. 2021

## **Poděkování**

Tímto bych ráda poděkovala především vedoucí mé diplomové práce paní Mgr. Lucii Smutkové, Ph.D, za její trpělivost, vstřícnost a cenné rady při vedení mé diplomové práce. Také bych zde ráda poděkovala všem informantům za ochotu při jejich spolupráci na výzkumu v této nelehké době.

## **Anotace**

ŠULCOVÁ, Dominika, Využití rodinné mediace v obtížných životních situacích. Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce Univerzity Hradec Králové, 2021, 70 s., Diplomová práce

Tématem diplomové práce je Využití rodinné mediace v obtížných životních situacích. V teoretické části je definován dle dostupné literatury pojem mediace, její specifika, druhy a cíl. Mediace je zde popsána jako nástroj sociální práce. Uvedena je role mediátora, jako prostředníka a dále je zmínka o situaci mediace v České republice. Hlavním tématem je pojem rodinné mediace, její principy a přístupy. Součástí teoretické části je zakotvení rodinné mediace v právním úpravě a je popsán vztah rodinné mediace a sociální práce. Nedílnou složkou této práce je rodina její vztahy a těžkosti, které mohou nastat. Pro výzkumnou část je zvolena kvalitativní metoda sběru dat formou polostrukturovaných rozhovorů s informanty v Novém Bydžově a okolí. Cílem této práce je uvést čtenáře do problematiky rodinné mediace a zjistit povědomost a případnou zkušenost s rodinnou mediací.

**Klíčová slova:** mediace, rodinná mediace, sociální práce, rodina, spory

## **Annotation:**

ŠULCOVÁ, Dominika, Use of family mediation in difficult life situations. Hradec Králové, Faculty of Arts, Institute of Social Work, University of Hradec Králové, 2021, 70 s. Master Degree Thesis

The theme of the thesis is The Use of Family Mediation in Difficult Life Situations. In the theoretical part, the concept of mediation, its specifics, species and cil is defined according to the available literature. Mediation is described here as a tool of social work. The role of the mediator, as an intermediary, is mentioned and the situation of mediation in the Czech Republic is mentioned. The main topic is the concept of family mediation, its principles and approaches. Part of the theoretical part is the anchoring of family mediation in the legislation and the relationship between family mediation and social work is described. An integral part of this work is the family's relationships and the difficulties that can arise. For the research part, a qualitative method of data collection is chosen in the form of semi-structured interviews with informants in Nový Bydžov and its surroundings. The aim of this thesis is to introduce the reader to the issue of family mediation and to find out familiarity and possible experience with family mediation.

Key words: mediation, family mediation, social work, family, disputes

# OBSAH

Úvod .....	10
TEORETICKÁ ČÁST .....	13
1 Mediace .....	13
1.1 Mediace jako jeden z nástrojů sociální práce .....	15
1.2 Specifika, druhy a cíl mediace .....	16
1.3 Principy a fáze mediace .....	17
1.4 Role mediátora .....	21
1.4.1 Zapsaný a nezapsaný mediátor .....	22
1.5 Mediace v České republice .....	23
1.5.1 Asociace mediátorů ČR .....	24
2 Rodina a rodinná mediace .....	26
2.1 Rodina .....	26
2.2 Rodinná mediace .....	27
2.2.1 Účastníci rodinné mediace .....	28
2.2.2 Účast dítěte při rodinné mediaci .....	29
2.2.3 Rodinná mediace ve specifických případech .....	31
2.3 Principy a přístupy rodinné mediace .....	32
2.4 Právní ukotvení rodinné mediace .....	35
2.5 Vztah rodinné mediace a sociální práce .....	36
3 Rodinná mediace a řešení obtížných životních situací .....	38
3.1 Rozpad rodiny .....	39
3.2 Násilí a týrání v rodině .....	40
Shrnutí teoretické části .....	42
PRAKTICKÁ ČÁST .....	43
4 Výzkumné šetření .....	43
4.1 Hlavní cíl a dílčí cíle výzkumu .....	43
4.2 Metoda a technika výzkumu .....	45
4.3 Průběh a časová osa výzkumu .....	47
4.4 Výzkumný soubor informantů .....	48
4.5 Etické otázky a rizika výzkumu .....	49
5 Interpretace zjištěných informací .....	51
5.1.1 Interpretace vztahující se k DC1: Zjistit povědomost obyvatel a jejich (případnou) zkušenost rodin s dětmi s rodinnou mediací. ....	51

5.1.2 Interpretace vztahující se k DC2: Zjistit, za jakých okolností rodiny vyhledali pomoc mediátora .....	55
5.1.3 Interpretace vztahující se k DC3: Zjistit, jak klienti vnímali ne/úspěšnost mediačního procesu.....	57
Shrnutí výzkumné části .....	60
Závěr.....	62
Seznam použité literatury .....	64
Seznam použitých tabulek a grafů.....	67
PŘÍLOHY .....	68
Příloha 1 Rozhovor-Informant10.....	68



## **Seznam použitých zkratek:**

**AMCR** – Asociace mediátorů České republiky

**OSPOD** – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

**OSŘ** - zák. č. 99/1963Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

**OZ** - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## Úvod

Tato diplomová práce se bude věnovat tématu „Využití rodinné mediace v obtížných životních situacích.“ V dnešní době jsou na rodiny s dětmi ze všech stran kladeny stále větší nároky. Nejen na jejich společné fungování, ale i a na zvládnání obtížných situací. Rodina je základem a stavebním kamenem státu. Je zapotřebí chránit její potřeby a zájmy našich dětí, protože se domnívám, že děti jsou naše budoucnost a to, jak se chováme my, děti vnímají. Zrcadlí náš obraz, který je bude provázet celým jejich životem.

Toto téma jsem si vybrala z mnoha důvodů. Prvním z nich je, že se domnívám, že rodinná mediace je velmi vhodné řešení pro rodiny, které mají jakýkoliv problém a řeší nelehkou životní situaci, se kterou si sami nevědí rady a také chtějí předejít soudnímu řízení. Může se jednat o spory mezi rodiči s dětmi, rodinné finanční záležitosti a další rodinné spory. Je daleko jednodušší a vstřícnější forma jednání než soudní řízení. Dalším důvodem pro moji volbu tohoto tématu je, že na rozdíl od soudního řízení, je méně ekonomicky nákladnou a tak rodiny nejsou vystaveny takové finanční zátěži. Rodinná mediace je velmi nelehkou osobní záležitostí, kterou se mnohdy rodiny bojí nebo nechtějí řešit a to díky studu nebo obavě, že se o jejich konfliktech a rodinných strastech někdo dozví.

Mediaci vede jedna osoba, v případě rodinné mediace se můžeme setkat s prací více mediátorů současně. Mediátor je nestranná osoba, která je profesně způsobilá. Samozřejmě v rodinné mediaci neřešíme případy, kde nacházíme jen konflikty rodičů s dětmi, rozcházející se partnery a situace, které řeší jejich péči o společné děti. Můžeme se věnovat i konfliktům mezigeneračním, mezi sourozenci a sporům mezi širším rodinným příbuzenstvím.

Mediace je tedy mimosoudní řešení sporů, které vede mediátor – kvalifikovaná, nestranná osoba, která proces řídí a podporuje účastníky k jejich aktivní komunikaci a porozumění si. Cílem mediace je dosažení daného výsledku a dohody, na které se obě strany shodly k jejich vzájemné spokojenosti. Mediaci můžeme zaznamenat v mnoha oborech a to od sféry zaměstnanecké, přes občanské spory, až těm rodinným, kterými se bude zabývat tato práce. Rodinná mediace je velmi specifickou, už jen svojí povahou, která je často blízká až intimní.

Rodinná mediace je dle mého názoru úzce spjata se sociální prací. Troufám si říct, že do budoucna by se mohla prolínat. Mediace je vnímána jako nástroj sociální práce. Sociální pracovník by na některých pozicích mohl rodinnou mediaci přímo vykonávat, pokud bude mít vhodný výcvik a pokud to nebude v rozporu s jeho dalšími funkcemi.

Mediace a sociální práce jsou si sobě velmi blízká svým tématem a cílem, kterým je chránit zájmy dítěte a zachovat funkčnost rodiny. Jak rodinná mediace, tak sociální práce, například na sociálně právní ochraně dětí (dále jen OSPOD) nebo v sociálně aktivizačních službách (dále jen SAS) má snahu řešit rodinné konflikty tak, aby měly co nejmenší dopad na dítě v rodině a jeho výchovu.

Cílem této práce je čtenáři přiblížit téma mediace a využití rodinné mediace v různých situacích, které mohou nastat. Hlavním cílem praktické části je zjistit, jaká je povědomost a zkušenost rodin s dětmi na novobydžovsku s rodinnou mediací. K tomuto účelu bude využita kvalitativní metoda sběru informací formou polostrukturovaného rozhovoru.

Teoretická část práce je rozdělena do tří kapitol a každá z nich má ještě několik upřesňujících podkapitol. Všechny kapitoly jsou zpracovány dle dostupné literatury. V první kapitole je komplexně vysvětleno téma mediace. Je popsán vztah mezi mediací ve všech zaměřeních a sociální prací. Dále jsou zde popsána specifika, druhy a cíl mediace, její principy a fáze mediačního procesu. Vysvětlena je i role mediátora a jeho hodnoty a kompetence. V posledním bodě je zmíněn vývoj a současný stav mediace v České republice. V kapitole druhé se již zaměřuji na rodinnou mediaci, která je hlavním tématem této práce. V první řadě je důležité zmínit a vysvětlit si pojem rodiny, její zodpovědnost a funkce. Dále popisuji rodinnou mediaci samotnou, jaká jsou její specifika, principy a přístupy. Za nutné pokládám zmínit i legislativní ukotvení rodinné mediace v České republice. V posledních řádcích druhé kapitoly je popsán přímý vztah rodinné mediace a sociální práce. Poslední kapitola teoretické části se zabývá vztahem rodinné mediace a řešení rodin v obtížných životních situacích.

V praktické části je uveden hlavní cíl a dílčí cíle výzkumu, popsána jejich technika a metoda. Dále je zde výzkum popsán z časového hlediska a je blíže specifikován soubor

informantů pro účely výzkumu. V poslední kapitole této práce je uvedena interpretace zjištěných informací dle stanovených dílčích cílů.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Mediace

Tato první kapitola práce se bude zabývat obecně vysvětlením pojmu mediace, jejím předmětem, principy, cílem a jejími druhy. V podkapitolách se budu věnovat i vysvětlení role mediátora, jeho specifiky a rozdělení dle jeho pracovního zařazení. Pro celé usazení a pochopení mediace vidím i jako nutné uvést ve stručnosti historii a vývoj mediace v České republice. V poslední podkapitole bude rozebrána i Asociace mediátorů ČR.

Pojem mediace je odvozen z latinského pojmu „medius“, což znamená mírný či prostřední. Mediací rozumíme mimosoudní řešení konfliktů, které může probíhat v jakémkoli čase při soudním jednání, avšak má svá daná pravidla. (Janotová, 2014) Mediace je metodou, která do sebe zahrnuje několik dalších skupin odborností a znalostí z jiných oborů, jako je právo, sociologie, psychologie a v neposlední řadě sociální práce, je tedy oborem interdisciplinárním.

Pro přímé vysvětlení pojmu mediace v různých publikacích nalezneme mnoho definic. Uvedla bych jednu velmi rozsáhlou, ale dle mého názoru vystihující „...Mediace je přístup nebo styl práce s klienty, který respektuje odlišnost, pracuje s alternativami a vytváří budoucí pravidla jednání. Je to metoda řešení mezilidských konfliktů, při níž neutrální kvalifikované osoby - mediátoři - pomáhají účastníkům konfliktu ve vzájemné komunikaci a dorozumění. Jejich cílem je dosažení spokojenosti s výsledkem i průběhem řešení tohoto konfliktu. Je tedy procesem dobrovolným a všechny strany musejí se zprostředkováním sporu i mediátora souhlasit a mají po celou dobu řízení právo mediaci ukončit a přistoupit k soudnímu řízení...“ (Šišková in Janotová, 2014). Tato definice obsahuje velmi široké vysvětlení tématu, naráží přímo na potencionální princip a její cíl.

Případně pro rychlé osvětlení tématu je vhodná definice, kterou uvádí Riskin (1996) „...Mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů...“. (Riskin, 1996, s. 10) Důvodem ke sporům, jsou různé konflikty, a to například pracovní, politické, obchodní, manželské či rodičovské. Samozřejmě úplnou definici najdeme i v právním zakotvení a to přímo v zákoně o mediaci č. 202/2012 Sb., „...postup při řešení konfliktu za účasti

jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody...“ (ZOM, 2012, §2a)

Za zmínku stojí několik výhod mediace. Mediace je vždy dobrovolná všem účastníkům, je soukromá a diskrétní, účastníci mediace mají kontrolu nad celým jednáním i jeho výsledkem, mediátor klientům pomáhá pochopit jedné straně druhou a pomáhá si ujasnit zájmy obou stran a jejich potřeby. Snižuje napětí a frustraci při sporu a zlepšuje vzájemné vztahy. Pomáhá i s finanční a časovou stránkou sporu. Pro mnoho klientů je bezpochyby příjemnější neformální prostředí. (AMCR, 2020)

U mediace můžeme rozdělit oblasti, kde nalezneme její využití. V prvním případě může jít o **mediaci obchodní**, v tomto případě jde ve většině případů o spor věcné povahy. Zde se doporučuje, aby mediátorem, který proces vede, byl odborník – právník, který má velmi dobré znalosti v této oblasti. Druhým odvětvím je **mediace firemní**, která řeší pracovně-právní vztahy a organizaci na místě pracoviště, řeší též zaměstnanecké vztahy, kolizní vztahy mezi firmami případně smírně jedná. Jako třetí můžeme označit odvětví **občanské mediace**, nejčastějším sporem tohoto odvětví jsou sousedské spory, dále pak dědické a majetkové. Jako poslední uvádím **mediaci rodinnou**, která se zabývá širokou škálou sporů v rodině. (Janotová, 2012) Tímto odvětvím se podrobně budu věnovat v druhé kapitole.

V mediaci můžeme také nalézt tři různé směry – facilitativní mediaci, evaluativní mediaci, tranformativní mediaci. Při **facilitativní mediaci** se všechny strany navzájem respektují, respektují dohodu i řešení, mediátorem je většinou neutrální osoba. Na rozdíl od tohoto směru zde máme **evaluativní mediaci**, kde již mediátor hodnotí, sleduje a spojuje všechna daná témata a vyhodnocuje celou situaci případně šanci na úspěch sporu. Tento směr mediace je zastáván z řad právníků a advokátů. Srovnáním těchto dvou směrů se zabývá Riskin (1996), který rozděluje svůj výzkum dle strategie úzké či široké. Dle tohoto autora jsou mediátoři při evaluativní mediaci schopni a ochotni analyzovat situaci, oproti nim facilitativní mediátoři nikoliv. Posledním směrem je **tranformativní mediace**, která vychází z ohledu na hodnoty, potřeby a zájmy zúčastněných stran. Tento směr je velmi podobný facilitativní mediaci. (Šišková, 2012)

## 1.1 Mediace jako jeden z nástrojů sociální práce

Považuji za důležité uvést definici sociální práce, pro snadnější pochopení celého propojení. Mediace můžeme chápat jako možný nástroj sociální práce. Pro definici sociální práce lze nalézt mnoho odlišných i podobných výkladů. Pro účel této práce použiji definici, kterou propaguje Mezinárodní asociace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce, které jí popisují jako „...profesi podporující změny, řešení problémů v oblasti mezilidských vztahů a umožňují lidem zvyšovat kvalitu jejich životů...“ (Mahrová, Venglářová, 2008, s. 14). Novotná (1992) uvádí, že mediace je jedním z řešení konfliktů v rámci metod sociální práce, to samé ve svém díle zmiňuje i Oldřich Matoušek (2013).

Mediace má mnoho společných cílů se sociální prací. Její propojení může být ve velmi úzkém smyslu. Účastníci mediace jsou vždy vedeni k jejich popsání všech zájmů, důvodů a dalších úskalí, které mohly ovlivnit jejich dosavadní chování. Je zaměřena i na zájmy strany druhé a snaží se pochopit i je. Mediace se též zaměřuje na posilování pozitivního myšlení a chování a odstranění negativních zkušeností. Při mediace je po účastnících vyžadována určitá samostatnost a vede klienty k samostatnému adekvátnímu řešení daných situací. Tyto všechny body jsou velmi přínosné a ve svém smyslu pomáhající pro práci v sociální oblasti. Propojení těchto dvou oblastí a jejich podobností uvádí ve své knize Novotná (1992), vychází z podobnosti, která je dána při procesu sociální práce a při mediačním procesu, za nejvýznamnější prvek pak uvádí komunikaci, bez které by se tato dvě odvětví neposunula dále. Oba tyto procesy se zabývají popisem daného problému, poznáním a pojmenováním všech těžkostí a následným řešením a hledáním různých cest pro účinnou změnu v životech klientů. (Novotná, 1992)

Mnoho autorů se svých dílech uvádí, že mediace je jedním z nástrojů a metod sociální práce. Avšak najdeme i autory, které se s tímto tvrzením neztotožňují například Holá (2011), upozorňuje na to, že je zapotřebí většího bádání v těchto dvou oblastech. (Holá, 2011) Na téma propojení sociální práce a mediace prováděla tato autorka výzkum, ve své knize *Mediace a možnosti využití v praxi*. Výzkum byl proveden kvalitativní metodou polostrukturovaných dotazníků u pracovníků ve státní a nestátní sféře. Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, zda je dle sociálních pracovníků na různých pozicích možné propojit mediaci a sociální práci. Ve výsledcích výzkumu zmiňuje, že všichni dotazovaní

informanti jsou schopni si představit propojení těchto dvou odvětví. S rozdílem, že sociální pracovníci Městských úřadů jsou spíše pro možnost využití mediace v rámci spolupráce dvou institucí. Proti nim sociální pracovníci neziskových organizací jsou pro variantu, aby mediace byla poskytována v rámci jejich zařízení. Využití mediace je hlavně v oblasti rodiny, bydlení, financí a sousedských vztahů. (Holá, 2011) I z tohoto výzkumu je tedy jasné, že propojení mediace a sociální práce bude stále více využíváno.

## 1.2 Specifika, druhy a cíl mediace

Při mediaci je velmi důležité, aby byla pochopena její specifika, se kterými mediátoři pracují. Specifická kritéria jsou velmi odlišná od těch soudních a nejsou striktní. Celý proces je spojen a zasazen do přítomnosti a nastavuje daná pravidla pro budoucnost. Řeší tedy právě přítomný problém v daném čase a jeho princip. Každý spor je řešen tak dlouhou dobu, jak je zapotřebí. Celá mediace má své fáze, které jsou dodržovány. Fáze budou popsány níže. Hlavní specifikum spatřuji v celistvém přístupu mediátora ke všem okolnostem případu, hledání různých cest a následná řešení. Celý proces musí respektovat všechny faktory a odlišnosti daného případu. Hledat nová řešení a východiska k určité situaci. Při mediaci jde hlavně o porozumění a pochopení účastníků v jejich obtížných životních situacích. Je zapotřebí, aby byly vysvětleny všechny okolnosti týkající se dosavadního chování účastníků. Mediátor při sezení s klienty podporuje, motivuje jejich aktivitu a pozitivně posiluje jejich účast při rozhovorech. Každá nová mediace je ojedinelá, týká se jiného problému, tématu a situace, avšak vždy musí být dodržena určitá posloupnost. (Janotová, 2014)

Jak jsem již uváděla výše mediace má mnoho podob v různých odvětvích. Můžeme ji rozdělit podle její povahy a vytyčit tak druhy mediace, které rozlišujeme dle využívání práva při procesu s využitím právního základu. K využívání práva při procesu řadíme mediaci zájmovou a mediaci nárokovou. Dle právního základu je tím dáno rozdělení na mediaci ze zákona, mediaci soudní a mediaci z vůle stran. (Krupa in Janotová, 2014) Nejvyužívanějším druhem mediace je mediace zájmová, která účastníky sporu přivádí na možnosti řešení jejich sporu v rámci jejich zájmů a cílů. Dalším druhem je mediace nároková, avšak v České republice není využívána. V druhém rozdělení je popsána mediace ze zákona, která se v ČR též nevyužívá, jelikož u nás je uplatňován princip dobrovolnosti. Posledním typem je mediace soudní, která je u nás upravena Občanským



soudním řádem. Pokud to povaha věci u soudního jednání dovolí, je možné předsedou senátu udělit návrh na možnost využití mediace, a to v případě pokud je možno proces ukončit smířčím řízením.(OCR, §99) Pokud předseda senátu uzná za vhodné využití rodinné mediace pro účastníky má možnost mediaci nařídít a přerušit soudní proces, avšak ne déle než na tři měsíce. (OSR, §100) Mediaci z vůle stran chápeme jako proces, který je u nás nejvíce využíváný a je nevhodnější pro celý alternativní průběh mimosoudního řešení sporu.

Dle zákona o mediaci č.202/2012 Sb. §7: „...Mediační dohodu uzavírají všechny strany konfliktu. Jejími náležitostmi jsou vedle podpisů stran konfliktu také datum jejího uzavření doplněné mediátorem a jeho podpis, kterým stvrzuje, že mediační dohoda byla uzavřena v rámci mediace...“ (ZOM, 2012, §7)

Dle Janotové (2014), je za cíl mediace dáno něco více než jen pouhé sepsání dohody. Všechny cíle k sobě musí navazovat ke spokojenosti účastníků. Cílem je tedy velmi dobře zvládnout konfliktní situace při celém procesu, pomoci klientům lépe uchopit jejich spornou situaci a navrhnout jim určité modely jejich řešení. Celý proces vést otevřenou a klidnou komunikací. Na konci celého procesu je zapotřebí sepsat konkrétní a srozumitelnou dohodu pro všechny strany.

### 1.3 Principy a fáze mediace

V této podkapitole se budu zabývat principy a fázemi mediace, které jsou nedílnou součástí celého procesu a je velmi nutné je dodržovat. Tyto principy spojují mediátory a měly by být společné všem. Plamínek (2013) uvádí dvanáct principů: princip dobrovolnosti, princip podpory, princip důvěry, princip tolerance, princip nehodnocení, princip rozhodování, princip odpovědnosti, princip nestrannosti, princip změny, princip budoucnosti, princip tvorby a princip vzoru. Janotová (2014) ve své literatuře uvádí principů pouze šest, a to dobrovolnost, nestrannost, vyváženost, neutralitu, nezávislost a diskretnost. V hlavních bodech se tyto dva autoři shodují.

„...Mediaci lze zařadit mezi alternativní metody řešení sporů, tzv. ADR (Alternative Dispute Resolution). Spolu s med-arb a arbitrážním řízením jsou nejvýznamnějšími způsoby řešení sporů při mimosoudních procesech za účasti třetí nezávislé strany.

Mezi další alternativní metody řešení sporů můžeme zařadit vyjednávání, neutrální posudek, ombudsman, mini tribunál a Arb-med...“ (Potočková, 2013, s. 40).

Nejdůležitějším bodem pro účely mediace je rozhodně **dobrovolnost**. Všechny strany, účastníci se sporu jsou obeznámeni s tím, že se účastní dobrovolně a ze své vlastní vůle. Za velmi důležitou součást je považována **nestrannost**. Ve smyslu nestrannosti vedoucího mediátora, jakožto osoby, která nemá předsudky k dané situaci a není sporem ovlivněná. **Vyváženost** se týká obou stran, tak aby ani jedna strana nepřišla k nerovnoměrnému řešení sporu. Je zapotřebí, aby všechny strany měly stejný čas a prostor při řešení. Ze strany mediátora je nutné, aby dodržovat **neutralitu**, nehodnotil, respektoval názory všech účastníků. Mediátor je též **nezávislý**, tudíž není vhodné, aby pracoval na sporech, které jsou mu blízké. Celý proces mediace musí být bezesporu velmi **diskrétní**. (Janotová, 2014)

Celý proces mediace je strukturovaný proces, který je zapotřebí dodržovat. Proto k tomuto účelu bylo nastaveno několik fází, které si níže vysvětlíme „...struktura mediace spolu se svými fázemi charakterizována jako popis chování jednotlivých účastníků vč. Mediátora...“ (Holá, 2003, s. 103)

Riskin (1996) popisuje mediaci za pomoci pěti cílů, mediátor by tyto cíle měl plnit přesně dle této posloupnosti:

- dohodnout se na tom, že se bude mediovat,
- porozumět problémům.
- formulovat možná řešení,
- dosáhnout dohody,
- dohodu realizovat. (Riskin, 1996, s. 33)

J. Plamínek (1998) ve své knize uvádí fáze mediačního procesu, které můžeme vidět v tabulce č. 1.

**Tab. 1 Struktura mediačního procesu**

Číslo fáze	Název fáze	Podstata a tematický obsah fáze	Očekávaný výsledek
0.	Příprava na mediaci.	Vysvětlení podstaty mediace, dohoda o organizaci mediace a kontrola pochopení a souhlasu.	Přehled o podstatě, podobě a možnostech mediace, přiměřená očekávání.
1.	Zahájení mediace.	Připomenutí účelu a rolí, určení pravidel, programu a časového rámce.	Důvěra v mediátora, orientace v procesu, souhlas s podmínkami.
2.	Sběr informací.	Shromáždění relevantních informací, ujasnění zájmů, priorit a kritérií spokojenosti.	Přehled o zájmech a prioritách, definice problému.
3.	Definice témat.	Určení témat k diskusi, definice dobrého řešení témat a sporu.	Parametry hledaného řešení, definice a pořadí probíraných témat.
4.	Hledání možností.	Generování možných řešení tematizovaných dílčích problému.	Soubor možných řešení.
5.	Hodnocení možností.	Výběr přijatelných dílčích řešení, podmínky přijatelnosti, syntéza dílčích řešení.	Rámcová dohoda o podstatě řešení.

6	Formulace výsledků.	Formulace znění dohody, realizačního plánu a systému monitorování a korigování.	Definitivní dohoda, realizační plán, monitorovací a korekční systém.
7.	Realizace a korekce.	Uskutečňování, monitorování a korigování realizačního plánu.	Vyřešený spor.

(Zdroj: Plamínek, 2013, s. 10)

Oproti němu Šišková (2012) uvádí ve svém díle lehce odlišné fáze, a to:

- nultá fáze – získání klienta,
- první fáze – úvodní slovo mediátora,
- druhá fáze – mediátor naslouchá sporným stranám,
- třetí fáze – sporné strany si navzájem naslouchají,
- čtvrtá fáze – hledání návrhů řešení,
- pátá fáze – rozpracování vybraných řešení,
- šestá fáze – sepsání dohody a závěr mediačního procesu, ve své podstatě se oba tito autoři na vysvětlení témat shodují, jen fáze odlišně pojmenovávají. Fáze tedy vysvětlím na konceptu Šiškové (2012), jelikož její pojmenování je jasnější a blízké široké veřejnosti pro lepší pochopení.

V nulté fázi je velmi důležité účastníky obeznámit s celým mediačním procesem, získat klienty pro další spolupráci, udělit souhlasy a případně si ujasnit termíny a časy schůzek. Při první fázi již mediátor začíná mluvit a jeho cílem je stanovit jasně daná pravidla a jeho postup a pro celý další proces navodit důvěru mezi mediátorem a klienty.

Přicházíme do fáze druhé, kde již mediátor postupně naslouchá všem stranám a snaží se uchopit jejich problémy, tak aby jim porozuměl. V této fázi je nutné pojmenovat všechny problémy vyplývající z jednání a je nutné si ujasnit případné shody či neshody klientů. Ve třetí fázi obě strany vyslychají jedna druhou a mediátor je nápomocen k jejich pochopení potřeb. V tomto případě je možné i to, že strany začnou nespolupracovat, tudíž mediátor musí být schopen adekvátně reagovat. Čtvrtá fáze již označuje hledání řešení,

kteřé uspokojí obě dvě strany sporu. V této fázi je využíván proslov mediátora, který je uveden v knize Šišková (2012) a to, že mediátor účastníkům oznamuje: „...Nejdříve zaznamenám všechny možnosti, které vás napadnou, aniž bychom je hodnotili. V této chvíli se snažte být co nejtvůřivější. Dejte průchod fantazii. Nepřemýšlejte o tom, zda předpokládané náměty jsou reálné. Někdy ten nejlepší nápad vyplyne z varianty, která na první pohled vypadá bláznivě...“ Při páté fázi je úkolem všechna řešení rozpracovat podrobněji a nalézt i nějaká jiná, pro případ, že bychom nemohli nějaké cíle uskutečnit.

V šesté fázi se již blížíme konci mediace, a to tak, že sepisujeme dohodu, která je pro všechny zúčastněné přijatelná, reálná a konkrétní k dané záležitosti. Tímto mediaci zdárně ukončujeme. (Šišková, 2012, s. 151)

#### 1.4 Role mediátora

Role mediátora je vždy velmi složitou. Mediátor musí mít mnoho znalostí ze všech různých oborů. Labáth in Holá (2013) říká, že „...každý mediátor je jedinečný nejen svými osobnostními charakteristikami, schopnostmi a potencionálem, nýbrž i svým osobitým přístupem.“ (Holá, 2013, s. 25) Mezi hlavní úkoly mediátora patří mnoho povinností. Ve své literatuře se tímto zabývají Šišková, Stöhrová in Matoušek (2013) kde uvádí, že mediátor musí velmi dobře umět vysvětlit celý proces mediace, klientům usnadňuje jejich vyjadřování a komunikaci a za celý proces je zodpovědný. Při celém procesu sbírá informace a pracuje s emocemi, názory a postoji klientů. Tyto informace dále vyhodnocuje a definuje spor. Na samém konci navrhuje a dohodu a pomáhá v jejím uskutečnění. (Matoušek a kol, 2013, s. 157)

Každý mediátor se průběžně vzdělává a je zapotřebí, aby své znalosti rozšiřoval, případně se specializoval či prohluboval znalosti v oblastech, ve kterých pracuje. Holá (2013), že systém vzdělávání mediátorů má tři úrovně. Počínaje základním výcvikem v mediaci, dále pokračuje se specializačními výcviky a tematickými kurzy. V České republice je pro tento účel osm specializací, a to: mediace v obchodních a spotřebitelských konfliktech, mediace v rodinných konfliktech, mediace v sousedských a jiných občanskoprávních sporech, mediace ve zdravotnictví, mediace v trestní oblasti, mediace v pracovní oblasti, komunitní a interní mediace a peer mediace ve školských institucích. Pokud se budeme zabývat tematickými kurzy, je zde mnoho témat. Zahrnujeme zde například vyjednávání,

emoce a jejich role, vizualizační techniky, týmovou spolupráci, modely mediace, právo a mnoho dalších. (Holá, 2013, s. 60-61)

Pro náš účel vysvětlení pojmu mediátora, můžeme rozdělit dva typy. Prvním je pojem **Vyškolенý mediátor**, který má osvědčení AMČR o absolvování komplexního výcviku mediace. Druhým je pak **Akreditovaný mediátor AMČR, o.s.**, který skládá akreditační zkoušku a je držitelem certifikátu akreditovaného mediátora. Stává se členem AMČR, o.s. a je zapsán do seznamu akreditovaných mediátorů. (AMCR, 2020) V České republice jsou i další instituce, které nabízí dlouhodobé výcviky v mediaci. Jsou jimi například Conflict management international, Právnická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci a Evropský institut pro smír, mediaci a rozhodčí řízení, o.p.s.

#### 1.4.1 Zapsaný a nezapsaný mediátor

V české právní úpravě nalezneme vysvětlení pojmu pouze zapsaného mediátora, ale můžeme se setkat i s pojmem nezapsaný mediátor. Zapsaný mediátor je ten, který je zapsán do seznamu mediátorů Ministerstva spravedlnosti ČR, je právně způsobilý, svéprávný, bezúhonný, má dokončené vysokoškolské vzdělání na magisterském stupni a složil zkoušku mediátora.

Zapsaný mediátor, se stává součástí justičního prostoru. „...**Zapsaným mediátorem** se tedy rozumí fyzická osoba, která složila obě části zkoušky (pisemná část je tvořena otázkami z oboru práva, psychologie, sociologie, komunikace a z mediačního procesu, podstatou ústní části je zvládnutí simulovaného mediačního jednání před odbornou komisí, složenou ze zkušených odborníků na ADR procesy, právníků a psychologů) a byla poté na základě své žádosti zapsána Ministerstvem spravedlnosti ČR do seznamu mediátorů...“ (ZMCR, 2020)

**Nezapsaným mediátorem** je potom tedy osoba nebo občanské sdružení. Nezapsané mediátory většinou široká veřejnost vyhledává sama a dobrovolně. Soud k těmto mediátorům neodkazuje jako u mediátorů zapsaných. V ziskových i neziskových organizacích, jimiž jsou mediační centra, může mediaci vykonávat jak zapsaný, tak i nezapsaný mediátor, pro organizace je to jednodušší způsob pro jejich práci. Mimo tato

centra můžou být mediátoři jednotlivci, osoby, které spolupracují s jinými nebo případně své profese mohou křížit, typickým příkladem je mediátor-advokát. (Janotová, 2014)

V České republice mediátory zaštituje více organizací. Pro nás nejznámější je Asociace mediátorů ČR, kterou se budu více zabývat v následující kapitole. Dále je zde Komora mediátorů a facilitátorů ČR působící jako samosprávná profesní organizace. Dle zákona o mediaci jsou některé pravomoci svěřeny Ministerstvu spravedlnosti ČR a České advokátní komoře.

## 1.5 Mediace v České republice

První zmínky o mimosoudním vyjednávání datujeme na počátek 90.let 20.století. Mediace s k nám dostala z USA díky nadaci Partners for democratic change (Partneři pro demokratickou změnu). Jako první se tímto procesem zabývaly osoby z univerzit, ze kterých se díky seminářům stali kvalifikovaní mediátoři.

V České republice byla v roce 1992 založena první nezisková organizace České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů, která měla za úkol vzdělání, přípravu materiálů v českém jazyce a plánování postupů při mediaci vhodných pro naše podmínky. Tato organizace se v následujících letech změnila na Centrum vyjednávání – Partners Czech o.p.s. Na konci 90. let se od organizace oddělilo Centrum dohody, s.r.o., které se zabývá vzděláváním.

První konference o mediaci ČR nesoucí název Mediace a její perspektivy v České republice se uskutečnila v roce 2000 na Slezské univerzitě v Opavě. Organizátory této konference se stali vyškolení mediátoři z Českého centra pro vyjednávání a řešení konfliktů a filozoficko-přírodovědná fakulta a Ústav společenských věd. Cílem bylo obeznámení se současnou situací, řešení dalšího vývoje, vývoj standardů v rámci profese, etiky a vzdělávání. Na této konferenci bylo rozhodnuto o založení asociace pro profesionální mediátory.

V současné době je mediace zakotvena v zákone č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě a v zákoně č. 202/2012 Sb., zákon o mediaci.

Pod záštitou nadace Open Society Fund Praha v letech 2004-2006 byl uskutečněn projekt s názvem Mediace v netrestních věcech. Tento projekt měl cílem vytvořit systém mediace v netrestně právní oblasti a stanovit jejich standardy. V letech 2008-2010 byl v ČR další projekt pod názvem Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů – ADR, pod záštitou Ministerstva průmyslu a obchodu ČR a Asociací mediátorů ČR. (Šišková, 2012)

### 1.5.1 Asociace mediátorů ČR

Od roku 2020 je AMCR zaregistrována pod číslem Ministerstva vnitra VS/1-1/45 614/00 P. AMCR svoji práci zaměřuje na:

- profesionalizace práce a služeb v mediačním prostředí,
- vzdělávání jak dobrovolných, tak profesionálních mediátorů,
- udělování certifikátů,
- poskytování služeb v oblasti řešení sporů a mediace,
- školení v komunikaci, prevenci, mimosoudním vyjednávání, mediaci a poradenství,
- skrze sdělovací prostředky, informuje širokou veřejnost,
- garantuje etický kodex mediátora,
- udržuje a podporuje další sdružení či asociace,
- poskytuje ochranu mediátorům,
- poskytuje ochranu klientům. (AMCR, 2020)

AMČR nabízí několik služeb, a to:

- mediaci – nabízí mediaci v jakémkoliv sporu, ať již se jedná o firmu, úřad nebo soukromou záležitost. Mediace je zajišťována v oblastech rodinných, obchodních, občansko-právních, firemních – vnitro i mezi firemních a komunitních,
- facilitaci – je nabízena pro jakékoliv diskuze, porady a jednání, v oblasti odhalení problémů, řešení problémů, sestavení plánu, efektivnosti nebo určení cílů
- supervizi – je nabízena v oblasti mediace, facilitace, vyjednávání, komunikace a řešení konfliktů,
- konzultace a poradenství – je nabízena v mnoha oblastech například: interetnický konflikty, efektivní komunikace, vyjednávání, prezentace, individuální příprava a také mediace i facilitace,



- přípravu na vyjednávání – tato služba je nabízena těm klientům, kteří chtějí řešit problém, avšak druhá strana jej řešit nechce. Příprava má svůj daný obsah, kterým je: analýza situace, rozbor jednání z druhou stranou, popis zájmů a potřeb klienta, hledání možností, posílení dovedností a záměr a příprava na budoucnost.

Mediátoři AMČR se zabývají mnoha typy mediace. Na oficiálních webových stránkách je dostupný výpis mediátorů, kteří jsou rozděleni dle krajů, můžeme je nalézt v rozdělení těchto oblastí: v trestním řízení, ve školách, vnitrofiremní spory, občanské spory, rozvodové spory, obchodní spory, zaměstnanecké spory, týmová mediace, interetnická mediace, komunitní spory, spory ve stavebnictví, sousedské spory, mediace s dětmi, rodinná mediace.

Pod záštitou AMCR nyní probíhá projekt Dobrým rodičem i po rozvodu, zaměřuje se na podporu rodičů v tíživých životních situacích a má za cíl poskytnout rozvádějícím se rodinám, oporu a domluvu na podmínkách, především na domluvě v péči o děti. Nabízí též pomocnou ruku i odborníkům. (dobryrozvod.com, 2020)

Záštitu mediátorům nezajišťuje pouze AMČR, mediací poskytují různé advokátní kanceláře, neziskové organizace a další. Pokud se podíváme na Královéhradecký kraj, ke kterému se tato práce vztahuje, mohu jmenovat například Manželskou poradnu Hradec Králové, v Jičíně, v Náchodě nebo v Rychnově nad Kněžnou, která se zabývá rodinnou a rozvodovou mediací a například Advokátní a mediační kancelář JuDr. Gabriely Vilímkové, která je zapsanou mediátorkou.

## 2 Rodina a rodinná mediace

Druhá kapitola je stěžejní a zabývá se hlavním tématem této práce, kterým je rodinná mediace. Pokud se podíváme na dnešní současnou rodinu zblízka, je zapotřebí poukázat na zvýšené nároky na její funkčnost a odolnost vůči všem vlivům, které na ní doléhají. Ať již se jedná o vlivy, které se týkají výchovy dětí nebo společného soužití s partnerem.

Vysvětlím zde a poukážu na rodinu jako takovou. Na její funkce a definice. V dalších podkapitolách se budu zabývat specifiky rodinné mediace, jejími principy a přístupy. Dále budou popsány různé specifické případy, které můžeme při rodinné mediaci nalézt. V neposlední řadě nesmí chybět právní ukotvení a zasazení rodinné mediace k roli sociální práce.

### 2.1 Rodina

Na rodinu lze pohlížet z několika pohledů. V rámci sociologie je rodina „...tradičním prostředím utváření a reprodukce sociální vztahů, zprostředkujícím článkem mezi společenskými a individuálními zájmy. Je vnímána jako sociální skupina, která formuje osobnost člověka a jeho sociální charakter. A dále jako sociální skupina, která chrání člena rodiny před tlaky společnosti...“ (Holá, 2014, s. 17)

Z dalšího pohledu můžeme na rodinu nahlížet v rámci psychologie, kde je uvedeno, že „...rodina je skupina lidí se společnou historií, současnou realitou a budoucím očekáváním vzájemně propojených transakčních vztahů. Členové jsou často vázáni legálními manželskými svazky, adopcí nebo společným uspořádáním života v určitém úseku jejich životní cesty. Kdykoliv mezi blízkými lidmi existují intenzivní a kontinuální psychologické a emocionální vazby, může být užíván pojem rodina, i když jde například o nesezdaný pár, o náhradní rodinu atd...“ (Sobotková, 2001, s. 24) Z této definice vidíme, že kromě standartní rodiny, která je sezdaná, máme mnoho dalších podob rodin. Tím jsou například rodiny žijící jako partneři, rodiny pouze s jedním rodičem, nevlastní rodiny nebo rodiny homosexuálních párů. Mnoho lidí, si myslí, že toto nejsou „ty správné“ rodinné svazky, avšak pro účely rodinné mediace, jsou všichni stejně platnými klienty jako rodiny, které jsou v manželském svazku.

Otázkou je, jak přesně definovat rodinu? Velký sociologický slovník vymezuje rodinu jako „...původní a nejdůležitější společenskou skupinu a instituci. S hlavními funkcemi reprodukce, výchovy, socializace a přenosu kulturních vzorů...“ (Petrušek, 1996, s. 940). Oproti tomu Možný (1990) definoval rodinu jako „...vícegenerační soužití rodičů a dětí, ať už v rodině úplné nebo neúplné...“

Rodina musí plnit i určité funkce, aby byla úplná, funkční a prosperující. To velmi dobře vystihla Poláčková (2001) „Rodina ve svém souhrnu zajišťuje mnoho činností. Především zabezpečuje své členy hmotně, pečuje o zdraví, výživu a kulturní dědictví. Vštěpuje jim morální postoje, ovlivňuje je, usměrňuje, chrání a podporuje. Rodina plní určité role i ve vztahu ke společnosti – je to především reprodukce obyvatelstva, a to jak reprodukce biologická, tak i kulturní ...“ (Kraus, Poláčková, 2001, s. 79). Mezi základní funkce rodiny pak řadíme, funkci biologickou, výchovnou, ekonomickou a emoční.

## 2.2 Rodinná mediace

Pod pojmem rodinné mediace si můžeme představit nejrozsáhlejší spektrum sporů v rodině, které mohou nastat. Jde například o mezigenerační spory, spory při společném soužití a spory při případném rozvodu. Charakter rodinné mediace je výjimečný v tom, že se týká jejich soukromí a každý spor je pro zúčastněné velmi důvěrný. Proto Sobotková (2013) říká, že: „...Rodinná mediace je typická svou nutností přistupovat k předivu rodinných vztahů citlivě, taktně, a přesto dostatečně otevřeně...“ (Sobotková, 2013, s. 88)

„...Mediace v rodinných konfliktech je jednou z nejrozšířenějších oblastí využívání mediace. V rodinných konfliktech rozlišujeme mediaci rodinnou a rozvodovou. Rozvodová mediace je u nás chápána jako oblast mediace rodinné. Předmětem rodinné mediace jsou všechny druhy rodinných konfliktů v souvislosti s rozvodem a uspořádáním po něm, otázek rodinných a partnerských vztahů a rodinných konfliktů, tj. konfliktů před, během a po všech změnách v rodině...“ (Holá, 2011, s. 180)

Je velmi důležité vzít na vědomí, že rodinná mediace není pouze o klientech, kteří se přímo účastní mediace, ale mnohdy má mediace dopad na další vazby v rodině. Je dokonce možné, že se ukáže střed zájmu s dalšími členy rodiny. (Holá, 2014)

Rodinná mediace by v některých případech neměla řešit dlouhodobé problémy. Avšak se může zabývat některými částmi problémů, které si žádají urgentního vyřešení. Hlavním předpokladem pro výkon rodinné mediace je fakt, že obě strany jsou schopny spolu komunikovat alespoň na té úrovni, aby byli schopny popsat a řešit svůj daný problém. Rodinná mediace je nejúčinnější, pokud je započata před soudním řízením, avšak není vyloučeno ji zahájit i během nebo po skončení řízení u soudu. Též je zapotřebí, aby rodinná mediace brala ohled na gender, sociální začlenění, etnicitu a jiné odlišnosti. Je to nutností dvou stran, z níž každá má odlišné hodnoty.

Mediace i rodinná mediace má nepochybně dle všech autorů mnoho výhod oproti přímému soudnímu řízení. Není striktní, je dán prostor oběma stranám k vyjádření o daném konfliktu, je brán na zřetel jejich osobní přístup a jsou vyslechnuty všechny jejich návrhy a požadavky. Ve svém díle Warshak (1996) zmínil výhody rodinné mediace a to tyto:

- rodiče si sami nadále rozhodují o věcech ve vztahu k jejich dětem,
- mediace je důstojná a rodičům zachovává úctu,
- podporuje komunikaci mezi rodiči i dítětem,
- urovnává nepřátelské vztahy,
- upevňuje závazky rodičů,
- rodiče mají možnost uspořádání po rozvodu tzv. „na zkoušku“,
- rodiče mají širokou škálu variant v rámci dohod o svěřeni do péče apod.,
- možnost uspořádání aktivit, dle potřeb rodiny,
- mediace zachovává soukromí rodiny,
- stát se velmi minimálně účastní na potřebách rodiny,
- mediace je oproti soudnímu řízení úspornější. (Warshak, 1996, s. 187)

### 2.2.1 Účastníci rodinné mediace

Každý účastník hraje danou roli. V rámci rodinné mediace jde převážně o rodinné příslušníky a další zúčastněné strany. Osoby, které potřebují řešit svůj problém, nazýváme **klienty**. Pro účely rodinné mediace to jsou celé rodiny a její členové. Mají mezi sebou konflikt, který je spojuje. Zvláštními účastníky jsou pak děti, kterými se budu zabývat i v následujícím textu. **Mediátor** je nedílnou součástí procesu. Je jím kvalifikovaná neustranná osoba, která je nápomocna klientům a účastníkům mediace řešit jejich

problémy a hledat různá východiska. V neposlední řadě jim pomáhá v komunikaci mezi sebou. Dále zde mohou být **zástupci**, jimiž jsou většinou právní zástupci klientů. V rodinné mediaci můžeme také za účastníky považovat **konzultanty**, kteří poskytují klientům i mediátorovi odborné znalosti a zkušenosti. V některých případech je zapotřebí využití i další instituce jako je například lékař, psycholog či psychiatr. Tyto osoby pro tento účel nazýváme **jiní odborníci a instituce**. Dále zde mohou figurovat i další osoby, které jsou s daným konfliktem nějakým způsobem dotčeny. Těmi mohou být ostatní příbuzní, spolužáci ze školy, případně kamarádi a tuto skupinu nazýváme **osoby dotčené nepřímo**. (Holá, 2014)

### 2.2.2 Účast dítěte při rodinné mediaci

Jedním ze základních prvků rodinné mediace je zájem dítěte. V odborné literatuře se uvádí, že v nejlepším zájmu dítěte je, aby byla rodina zachována, ale pokud tohoto nelze dosáhnout, je nutné, aby mohlo být dítě v kontaktu s matkou i otcem. Děti se přímo mediálního řízení ve světě začaly účastnit kolem 80. let 20. století. Odborníci museli stanovit jasně dané postupy pro účast dětí na rodinné mediaci. Při účasti dětí je zapotřebí velké empatie a opatrnosti. Mediátor musí mít velmi dobře naplánovaný průběh mediace. Pro vyhodnocení situace, jak má mediátor postupovat je nutné zohlednit všechny faktory dítěte. Jako je věk, emoční vyspělost, schopnost úsudku a jeho dovednosti k vysvětlení potřeb. K názoru dítěte v rodinné mediaci je vždy přihlíženo a to dle faktorů, které jsou uvedeny výše. Od věku 12 let je povinné na názor dítěte brát zřetel.

Nezletilé dítě může být přizváno k rodinné mediaci ve dvou případech:

- dítě je jedna ze sporných stran – vzhledem k tomu, že se jedná o jednu stranu sporu je nutné mít k mediaci přítomno i dítě,
- spor rodičů v otázkách ve věcech dítěte – zde se dítě účastnit sporu nutně nemusí, každopádně je zapotřebí, aby mediátor chránil veškeré zájmy dítěte. (Holá, 2014, s. 230)

Rodinná mediace může zpravidla probíhat v několika oblastech:

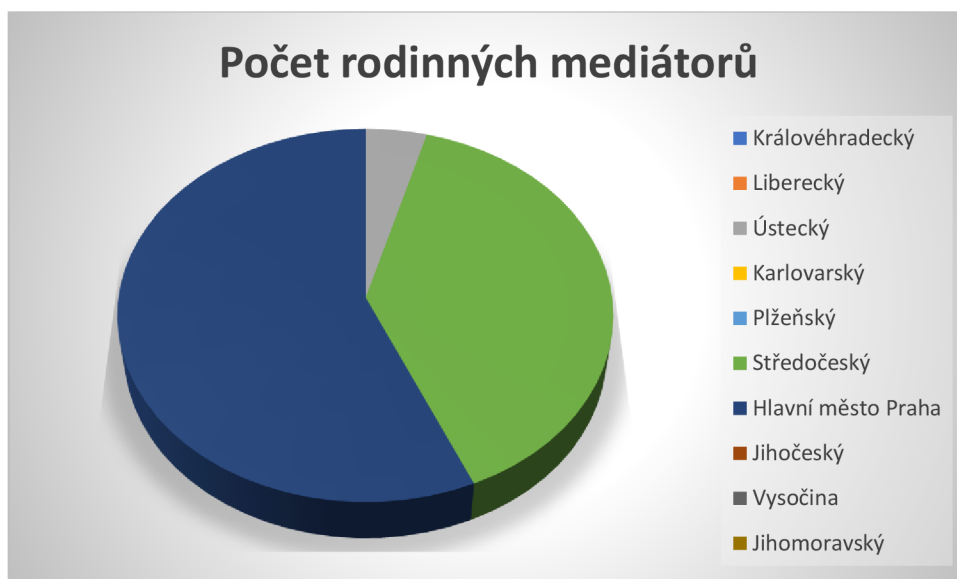
- před, při nebo po rozvodu – většinou se stanovují pravidla pro výchovu dětí a naplnění jejich potřeb a zájmů, společný majetek případně finanční zajištění nezletilých dětí,

- při mezigeneračních vztazích – nejčastějším případem jsou spory při soužití dvou generací v jednom domě, nastavení pravidel a rolí, jak mezi dětmi a rodiči tak mezi prarodiči a vnoučaty,
- při majetkových sporech – zejména při sporech o dědictví, vlastnictví nemovitostí nebo půjček v rámci rodiny,
- rodinné soužití a jejich nedorozumění – konflikty při představách o budoucnost dětí, jejich vzdělání nebo finanční zajištění, ale také i spory o péči o rodiče a prarodiče případně nemocného rodinného příslušníka,
- předmanželské smlouvy – zde se řeší pravidla společného soužití, plánování potomků, pravidla k výchově, ale také majetek a hospodaření. (Šišková, 2016)

Velmi důležitou podstatou rodinné mediace je zjištění, že i přes konflikty a spory, které vedou partnery k rozchodu, jsou schopni zachovat jejich správné a funkční kompetence být dobrými rodiči. (Holá, 2011) Je také důležité si na začátku vymezit, čím rozhodně rodinná mediace není, abychom předešli případným omylům. Dle Holé (2014) rodinná mediace není poradenstvím, rodinnou terapií, soudem o vině, mediátor nerozhoduje o majetkových, vztahových nebo výchovných věcech a není prostředkem regulace státu.

Práci rodinného mediátora ve většině případů vykonávají psychologové, psychoterapeuti, odborníci z odvětví sociální práce, sociologie nebo pedagogiky. Pojem rodinný mediátor není nikde v právním řádu ukotven. Rodinným mediátorem je ten, který složil zkoušku z rodinné mediace. Rodinnou mediaci může vykonávat i kvalifikovaný mediátor bez specializované zkoušky, pokud specializaci má, máme jistotu, že mediace bude ve všech ohledech v pořádku. Dle dat, které jsou dostupné na webové stránce AMCR pro celou Českou republiku můžeme vybírat z 15 mediátorů, kteří jsou specializovaní na rodinnou mediaci. (AMCR, 2020) Pro Královéhradecký kraj, kam bude tato práce směřována, jsem v AMCR nevyhledala ani jednoho rodinného mediátora.

**Graf. 1 Počet rodinných mediátorů v krajích**



(Zdroj: AMCR, 2020)

Na grafu č. 1 vyobrazeném výše, je poukázáno na obsazenost rodinných mediátorů v krajích České republiky. Jak lze vidět, největší obsazenost má Hlavní město Praha s celkovými 13 mediátory, dále navazuje Středočeský kraj s počtem 9. Na třetí příčce je zobrazen Ústecký kraj pouze s jedním mediátorem. Ostatní kraje jsou bohužel bez rodinných mediátorů.

### 2.2.3 Rodinná mediace ve specifických případech

Holá (2014) ve své knize uvádí tři nejspecifičtější a nejčastější případy rodinné mediace, a to, **rodinnou mediaci v případech násilí mezi rodiči**. Zde je nejvíce řešena podpora všech zúčastněných, případně poradenství po dosažení určitého trestu za páchané násilí. Jsou indikovány tři základní oblasti a tím jsou, ochrana a podpora dospělých obětí domácího násilí, podpora práv rodiče při odloučení či rozvodu a ochrana a podpora dětí. **Rodinnou mediaci v případech konfliktů mezi rodiči a dětmi**. Specifika v případě těchto konfliktů tkví v nebezpečí, kterým je vzrůstající riziko násilí, pokud by konflikt dále přetrvával a narůstal. Pro účel prevence je zde mnoho preventivních programů, které jsou známy ze všech zemí. Prevence je zaměřena na volný čas, školní přípravu, podporu rodin, výukové programy pro rodiče a děti a lékařské prohlídky. **Rodinnou mediaci v případech emancipace nezletilého**. Tento specifický druh přišel s nástupem nového občanského zákoníku, který povoluje osamostatnit se, tedy již v 16 letech může v soud

v určitých případech rozhodnout o zletilosti. Mediaci se v tomto případě využívá, pokud rodič nesouhlasí s osamostatněním potomka.

Ke specifickým druhům se přidává i Šišková (2016), která má jednu odlišnou skupinu, a to **mediaci ve smíšených interetnických rodinách**. Tento druh dále rozděluje do tří okruhů:

1. velikost rodiny, hierarchie, vztahy a jejich kvalita,
2. naučené chování a jejich vzorce a hodnoty, komunikace a vnímání,
3. rozdílnost právních rámců zemí, kam strany spadají.

### 2.3 Principy a přístupy rodinné mediace

Rodinná mediace je postup, který je využíván při řešení určitých problémů při rodinných sporech. Je proto nezbytně nutné, aby tento proces měl jasně dané principy, které jsou dodržovány. V rodinné mediaci je rozlišováno několik přístupů, které jsou rozebrány níže v textu práce.

Mezi principy rodinné mediace jsou zahrnovány dle Holé (2013) tyto:

- neutralita mediátora,
- povzbuzení a posílení klientů, která vede k jejich aktivitě,
- sebeurčení klienta, které mu pomůže v rozhodování při celém procesu,
- mediátor provádí kontrolu nad celým procesem.

Ve stejné publikaci Holá (2013) uvádí, že někteří autoři nesouhlasí s těmito základními principy. Například Katzová in Holá (2013) uvádí, že „...pokud jsou dva lidé schopni se domluvit se na tom, že se chtějí vzít, koupit dům, mít děti atd..., jsou stejně schopni, i když někdy s asistencí, dohodnout se na rozchodu a uspořádání věcí...“ (Holá, 2013, s. 89)

Mezi základní principy rodinné mediace patří ujištění se, zda jsou rodiče či rozcházející se partneři schopni plnit svou rodičovskou funkci na adekvátní úrovni. Tímto zjištěním můžeme rozdělit jednání na dvě části. Na část, kde nacházíme daný konflikt a na část rodičovskou, která musí být zachována. Zájmem všech mediátorů je jednat v zájmu dítěte či dětí. Můžeme tedy říci, že rodinná mediace je na hraně rodinného nebo právního



poradenství či psychoterapie. Mediace s rodinami je velmi intenzivní pomoc, která není limitována pouze jedním problémem. (Holá, 2014)

Rodinní mediátoři se ve všech ohledech musí řídit etickými hodnotami, podporují tak svou důvěryhodnost a je zapotřebí, aby jeho zájem o daný konflikt byl velmi upřímný a to bez ohledu na téma, o které se jedná. Mediátorovo chování nám může prozradit mnohé. Je opravdu důležité, aby pečlivě zvažoval své kroky, komunikaci ale i verbální i neverbální chování. Vzhledem k tomu, že rodinná mediace je velmi specifická v tom, že rodiče či partneři si mohli projít velmi složitými životními situacemi, mohou se cítit opravdu špatně, bát se mluvit o daných věcech nebo mohou dokonce cítit stud. Šišková (2016) ve své knize uvádí sérii hodnot, které jsou kombinací základních hodnot mediace a nedirektivního přístupu. Říká, že tyto hodnoty jsou zejména vhodné pro výkon rodinné mediace. Jde o:

- empatické naslouchání,
- spolupráci ve vztazích,
- neobviňování a neodsuzování všech zúčastněných stran,
- mentální, fyzická a emocionální přítomnost mediátora,
- hledání pozitivních a uspokojujících výsledků pro obě strany,
- projevovaný respekt mediátora,
- otevřenost vůči celému ději mediace,
- upřímná komunikace,
- chování mediátora v souladu s jeho principy a hodnotami,
- snaha mediátora o dokončení a uzavření dohody,
- mediátor dává stranám dostatek svobody a volnosti, kterou potřebují.

Při rodinné mediaci velmi záleží na vedení a přístupu mediátora, jeho dovednostech, zkušenostech, typu řešeného problému, ale i osobnostech klientů. Pro tento účel nám literatura uvádí několik typů přístupu k rodinné mediaci:

- facilitativní přístup,
- evaluativní přístup,
- transformativní přístup,
- terapeutický přístup,
- narativní přístup.

**Facilitativní přístup** se začal využívat již od konce 60. let 20. století. Základem tohoto přístupu je vedení neutrálním mediátorem a cílem je vzájemné porozumění a respekt obou zúčastněných stran. V tomto případě mediátor zodpovídá za proces, oproti němu klienti zodpovídají za řešení. Je využíváno mnohých technik, a to například sumarizace, objasňování, umístění problému, sběr informací nebo pozitivní přeformulování. Jako první se facilitativní mediací zabývali dobrovolníci v mediálních centrech, kde nebylo zapotřebí vyšších odborných znalostí.

**Evaluativní přístup** se objevuje u mediací vedených soudci. Tento přístup byl využíván hlavně při obchodních konfliktech, v byznysu nebo v pracovněprávní oblasti. V evaluativní mediaci mnoho autorů vidí riziko, kde nejsou respektovány základní principy a náležitosti mediace jako takové. V tomto jednání mediátor proces vede a ve finále ovlivňuje i celý výsledek.

**Transformační přístup** vychází se sociální psychologie a ze studia komunikace. Klade důraz na dynamiku daného problému a jeho interakci. Tento typ mediace je zaměřen na zvýšení schopnosti zvládat krizové životní situace. Účastníci mediace jsou vyzýváni k tomu, aby o svých problémech hovořili a snažili se sami hledat nějaké řešení. Terapeutický přístup se dotýká nejbližší pracovníků v sociální práci a psychologii. Důležitou součástí je co nejkvalitnější komunikace. Terapeutický přístup je vhodné využít tehdy, když mezi klienty panují velmi emoční vztahy. Smyslem přístupu je ochrana dětí. Tento přístup v rámci rodinné mediace má vyvinut tzv. Sedmibodový systém rodinné mediace, který vychází z konceptu Irvinga a Benjamina a představitelky kalifornské školy rodinné mediace Isoliny Richi vymezuje hranice během procesu mediace:

- rodičovství je sdílená zodpovědnost obou rodičů. Z množství přímé péče se nedají vyvozovat vlastnické nároky na děti,
- rodiče mají společný zájem – děti. Od důrazu na to, co chtějí rodiče, se pozornost rodičů přesouvá k potřebám dětí,
- děti nejsou zatahovány do rodičovského konfliktu, jsou respektovány přirozené generační hranice. Zásadní rozhodnutí ohledně rodiny dělají rodiče,
- jeden rodič neposuzuje výchovný styl druhého rodiče a nezasahuje do něj, zájmy dítěte však musí respektovat oba,

- oba rodiče staví zájmy dítěte před své vlastní,
- rodičovské a partnerské role jsou jasně odděleny...“ (Holá, 2014, s. 126)

Odnoží terapeutického přístupu je **přístup narativní** a klade důraz na myšlenky sociálního konstruktivismu. Tento přístup se rozvíjí od 80. let 20. století, u nás je rozvíjen Šárkou Gjuričovou a Jiřím Kubičkou. Snaží se o porozumění potřeb.

Mnoho mediátorů z praxe tvrdí, že jejich hodnoty, které mají, jsou pro ně daleko důležitější, než dané techniky a postupy při mediačním procesu.

## 2.4 Právní ukotvení rodinné mediace

Jedním z prvních zákonů, které bych u nás v České republice zmínila je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který upravuje v hlavě druhé rodinné právo. Od §865 je v zákoně ukotvena rodičovská zodpovědnost, kterou každý rodič má vůči svému dítěti. Tato právní úprava pak říká, že pro rozhodnutí soudu jsou nejdůležitější zájmy dítěte a rodičovská zodpovědnost je vykonávána s ohledem na zájmy dítěte (§866, §875, OZ).

Dalším zákonem, ve kterém nalezneme zakotvenou právní úpravu je zák. č. 202/2012 Sb., o mediaci a změně některých zákonů. Která upravuje proces mediace a jeho zákonné podmínky. Tento zákon v §2 definuje mediaci jako „...postup při řešení konfliktů za účasti jednoho nebo více mediátorů, které podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody. Rodinnou mediací je pak mediace, která se zaměřuje na řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů...“ (§2, OZ)

Pokud nebudeme jednat o nezletilém dítěti, je platnou právní úpravou upravující postup řízení zák. č. 99/1963Sb., občanský soudní řád. Zahrnuje případy, které se týkají společného jmění manželů, vyživovací povinnosti, jak dětí k rodičům nebo mezi manžely, případně náklady k domácnosti. V OSŘ je také zahrnuta možnost nařízení mediace, kde je možné nařídit první setkání u zapsaného mediátora.

Velmi důležitým zákonem pro sociální pracovníky je zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, kde jsou vymezeny základní pojmy pro prevenci a poradenství rodinám s dětmi. Jsou zde definovány problémy při ohrožení dětí, které vychází z neplnění rodičovských povinností, výchovných problémů nebo sporům mezi rodiči, které přímo dopadají na ohrožené dítě. Pro upřesnění dle §1 sociálně právní ochranou dětí rozumíme „...ochranu práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny a zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být dočasně nebo trvale vychováváno ve vlastní rodině...“ (OSPOD, 1999, §1)

## 2.5 Vztah rodinné mediace a sociální práce

Než se budu zabývat vztahem mezi rodinnou mediací a sociální prací, považuji k pochopení daného tématu za důležité, vysvětlit definici sociální práce. Nejvhodnější definicí pro tyto účely má uvedenou ve své knize *Základy sociální práce* Oldřich Matoušek, a říká, že sociální práce je „... společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmiňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.

Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět, kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života...“ (Matoušek, 2007, s. 10). Je důležité vymezit cíl, který definoval Navrátil (2001) „... cílem sociální práce podpora sociálního fungování klienta v situaci, kdy taková potřeba je buď skupinově anebo individuálně vyjádřena a vnímána...“ (Navrátil, 2001, s. 11)

K nejčastějšímu propojení rodinné mediace a sociální práce dochází skrze sociální pracovníky OSPOD. Toto propojení se týká hlavně rozpadajících se rodin, kde sociální pracovníci zajišťují preventivní a poradenskou činnosti pro ohrožené rodiny s dětmi. Rodinní mediátoři nejsou natolik kompetentní, aby mohli pomoci ve všech záležitostech rodiny, proto je zapotřebí spolupracovat i se sociálními pracovníky z této oblasti, kteří mají více možností, jak hájit ochranu práv dítěte a jeho zájmů. Mnoho konfliktů mezi

rodiči je velmi rozsáhlých, složitých a nesporně majících negativní vliv na vychovávané dítě. Pro OSPOD je nejdůležitější, aby se rodiče mezi sebou dokázali dohodnout, byli schopni vykonávat svoji rodičovskou funkci a mohli řešit vše ohledně výchovy jejich dětí. Je důležité zmírnit negativní dopad na děti při jejich rozchodu. A s těmito záležitostmi mohou být odkázání na rodinnou mediaci k vytvoření funkční a cílené dohody pro jejich budoucí fungování.

Proč by tedy sociální pracovníci měli využívat služeb rodinné mediace? „...V případech, kdy rodiče mají rozdílné názory na porozvodové uspořádání vztahů k dětem, je vhodné, aby sociální pracovníci nabídli rodičům mediaci. Sociální pracovník, aby naplnil svou profesionální roli musí být současně:

- obhájcem zájmů a práv dítěte,
- průvodcem, který poskytuje rodičům důležité informace k tomu, aby ošetřili všechny potřebné záležitosti spojené s péčí o děti,
- kolizním opatrovníkem, který přesvědčivě vystupuje před soudem a veřejně deklaruje své názory a postoje na rodiče a celou rodinu...“ (Šišková, 2016, s. 197)

Je zapotřebí, aby všechny tyto body plnil sociální pracovník v krátkém čase. V současné praxi sociální práce je naprosto nemožné, aby toto vše v daném čase bylo naplněno. Proto s ním spolupracuje mediátor, který má na rodinu více času a je schopen s nimi vytvořit adekvátní dohodu, která bude splňovat dané podmínky. Což odpovídá skutečností, na kterých jsou rodiče schopni se domluvit. Mediátor je vázán po celou dobu mlčenlivostí. Tudiž rodiče mohou mluvit i o záležitostech, které by sociálnímu pracovníkovi mnohdy nechtěli sdělit. Mediátor po sepsání dohody, již OSPOD informuje pouze o tom, zda výsledkem jejich setkání byla naplněna a sepsána dohoda k danému problému.

Šišková (2016), konstatuje „...že sociální pracovník díky spolupráci s mediátorem ušetří mnoho času a nebude řešit s rodiči otázky, které nespadají do jeho kompetence, naopak bude mít více prostoru na naplnění své profesionální role. Pokud bude rodiče podporovat v účasti na mediaci, může svým postojem velmi účinně vést rodiče ke vzájemné spolupráci a korigovat jejich chování směrem k zajištění co nejlepšího zájmu dětí...“ (Šišková, 2016, s. 198)

### 3 Rodinná mediace a řešení obtížných životních situací

V této třetí a poslední kapitole se budu zabývat řešením obtížných životních situací, které mohou nastat. Dále následným řešením v rámci rodinné mediace. V následujících podkapitolách bude popsán rozpad rodiny, a to z toho důvodu, že v dnešní době jde o naprosto nejběžnější oblast, ve které se můžeme s rodinnou mediací setkat. Oproti tomu zde stojí násilí v rodině, kde rodinná mediace je velmi složitou a je využívána velmi málo.

Každá rodina by měla plnit funkce, které jí jsou dané, avšak může přijít čas, kdy tomu tak nebude a v určitých ohledech tyto funkce nebude naplňovat. Základní funkce rodiny již byly zmíněny v druhé kapitole. „...Poruchy rodiny jsou v širším pojetí charakterizovány jako situace, kdy není plněna nebo je nedostatečně plněna, některá z jejich základních funkcí. Tato situace ohrožuje rodinu jako celek a zejména pro vývoj dětí. V odborné literatuře k sociální práci se setkáváme s pojmem „...ohrožená rodina...“ (Matoušek in Holá, 2014, s. 45)

Neplnění rodinných funkcí může přijít z mnoha důvodů. Jde o širokou škálu těžkostí, které musí rodiny řešit. Můžeme zde zařadit výchovné problémy dětí a dospívajících, které mohou začínat nenápadným vztekem u nejmenších dětí až po narůstající agresivitu, lhaní nebo užívání drog u náctiletých dětí. Lehce odlišnou stranou jsou konflikty, které vznikají na základě závažných rodinných situací, jako je například rozvod, spor o dítě po rozvodu, úmrtí nebo složitá sociální nebo finanční situace v rodině. Dalším druhem konfliktů mohou být záškoláctví, šikana nebo v těch těžších případech, kde se může objevit násilí v rodině či týrání a zneužívání dítěte. (Boková, 2011)

Na konflikt můžeme pohlížet z mnoha oborů, a to z psychologie, sociologie, sociální práce a v neposlední řadě i práva. Právní strana věci mluví o tom, že konflikty vychází z rodinně-právních vztahů. „...Rodinné vztahy jsou vymezovány jako osobní a s nimi spojené majetkové vztahy zvláštního charakteru, které vznikají z manželství a sounáležitosti k rodině.

Podle kritéria bio sociální determinace se rozlišují tři základní druhy rodinně právních vztahů:

1. vztahy mezi rodiči a dětmi a jimi zprostředkované další příbuzenské vztahy založené na biologickém svazku,
2. vztahy mezi manžely,
3. vztahy tzv. náhradní rodinné péče...“ (Holá, 2014, s. 42)

Dle Potočkové (2013) konflikty vznikají ve třech rovinách:

1. vztahy – žádná nebo velmi špatná komunikace, špatný výklad chování druhé osoby za přítomnosti silných emocí,
2. věcná rovina – nedostatky a zkreslování informací,
3. hodnoty – odlišné názory, přesvědčení, víra nebo postoje, tyto tři roviny se po následné analýze vždy prolínají do sebe.

Je samozřejmě možné, aby si lidé své konflikty řešili sami, ale ne vždy jsou ochotni najít nějaký společný kompromis a mnohdy nejsou schopni ani komunikace mezi sebou na adekvátní úrovni, proto je ve většině případů nutné přizvat nezainteresovaného prostředníka, který jim pomůže problém vyřešit ke spokojenosti obou stran.

### 3.1 Rozpad rodiny

V této kapitole se budu zabývat rozpadem rodiny, který je možný více způsoby, nejčastějším z nich je rozvod či rozchod nesezdaných manželů, ale také smrtí jednoho nebo obou rodičů. V první řadě bych se zmínila o nejčastějším rozpadu a tím je rozvod či rozchod rodičů.

„Rozvod či rozchod partnerů představuje akt ukončení vztahu a je často složitým etickým, právnickým a psychologickým problémem. Dotýká se nejen života manželů a jejich majetkových poměrů, ale především dětí. Rozpad manželství, kde jsou děti, je ztrátou pro všechny. Je spojen se strádáním či ztrátou a nic na tom nemění fakt, že rozvod bývá provázen pocity úlevy a nabízí partnerům šanci osvobodit se od strastiplného soužití. Rozvod proto není akt, který našim životem jen tak bezbolestně projde. Je součástí naší životní cesty.“ (Boková, 2011, str. 37-38)

Příčinou konfliktů a těžkostí v rozpadající se rodině může být několik, Holá (2014) uvádí několik problémů, které s rozpadem souvisí a tím jsou:

- jednotlivec se zaměřuje na svůj zájem,
- je zde abstinence očekávání trvalého vztahu, jednotlivec se neobětuje zájmu rodiny, nechává si prostor pro své svobodné rozhodnutí,
- zralost partnerů při intimních zkušenostech je biologická nikoliv psychologická,
- omezování kontaktu mezi partnery, dětmi a rodiči, podmíněna životním stylem,
- celospolečenská tolerance rozvodů,
- neexistují protirozvodové bariéry.

Manželství může být rozvedeno pouze před soudem. Vzhledem k tomu, že rozvod rodičů se mnohdy velmi blízko odehrává za přítomnosti dětí a jejich vtažením do problému rodičů, může být jako velmi dobrou verzí pro vzájemnou dohodu, právě rodinná mediace. Stejně tak to platí i u rozchodu nesezdaného páru.

Za velmi bolestivou s psychicky náročnou těžkostí rodin je považováno úmrtí v rodině. Každý jedinec tuto skutečnost bude brát naprosto jinak v závislosti na jeho povaze. Je samozřejmě nutné zmínit, že je zde mnoho faktorů, které bude ovlivňovat naše chování po smrti někoho blízkého a tím jsou okolnosti, za kterých zesnulý zemřel, věk, příbuzenský vztah či jen vztah osobní.

Nejhorší událostí, která může nastat, je úmrtí dítěte v rodině. Pro rodiče je toto období velmi náročné, jak psychicky, tak pro obrovskou změnu v jejich partnerském životě. V tomto případě je pro rodiče velmi vhodná psychologická pomoc, jen málo rodičů toto ztrátu zvládne samo, bez zásahu odborníka. I v naší společnosti je dáno, že takovéto věci jsou velmi nepřírozené a velmi bolestivé.

### 3.2 Násilí a týrání v rodině

Násilí a týrání v rodině je velmi citlivým tématem. Oběti těchto činů ve většině případů mlčí a trvá velmi dlouho, než se na tuto skutečnost přijde nebo se oběť dokáže odhodlat a pachatele nahlásit příslušnému orgánu. Týrání můžeme nalézt v několika formách, a to jak fyzické psychické, tak i sexuální. „...Pod pojmem domácí násilí rozumíme útoky, napadání, výhrůžky od blízké osoby s cílem ublížit či získat nad obětí převahu a moc.



Je útokem na lidskou důstojnost, ohrožuje zdraví a ve vyhrocených případech i život oběti...“ (Matoušek, Pazlarová a kol., 2014, str. 109)

Násilí a týrání v rodině může být mezi manžely nebo útoky mohou být směřovány proti dítěti. Útoky směřovanými na dítě jsem se zabývala v rámci své bakalářské práce na téma Syndromu týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte. (Syndrom CAN, 2020)

V případě násilí v rodině je rodinná mediace velmi obtížná, rodinný mediátor v takovém případě musí být velmi obezřetný ke všem svým krokům, které bude provádět. Je zapotřebí, aby měl již velmi mnoho zkušeností. Pro tyto důvody je rodinná mediace využívána jen velmi málo.

## Shrnutí teoretické části

Rodina je v dnešní době velmi důležitou částí nás všech, kterou je zapotřebí chránit a snažit se ji udržovat v co největší míře, tak aby fungovala co nejlépe. Ve svém principu je velmi křehká. Je mnoho faktorů, které mohou rodinu rozdělit. Pro dobré fungování je zapotřebí velmi dobré komunikace, jak mezi partnery, tak i mezi rodiči a dětmi. Jejich soudržnost a snaha o udržení rodiny i v těch nejtěžších chvílích, které mohou nastat. Pro rodiče je velmi důležitou součástí jejich žití vzájemná tolerance a možnost kompromisu, tak aby všechny strany došly k výsledku, který bude přijatelný.

Mnoho těžkostí, konfliktů i různých malých sporů jsou rodiny schopni řešit sami mezi sebou a to vzájemnou komunikací. Avšak může nastat chvíle, kdy se opravdu nedokáží domluvit, nebo je situace natolik složitá, že je zapotřebí pomoci třetí osoby. V tomto případě je třetí osobou nestranný člověk – mediátor a odborník, který má k poskytnutí pomoci určité vzdělání, odbornost a zkušenosti. Rodinná mediace je dobrovolnou součástí řešení jejich sporu, který je zapotřebí vyřešit. Rodina s mediátorem, tak v určitých sezeních za určitý úsek sepíše dohodu, na které se obě přítomné strany shodnou k jejich vzájemné spokojenosti.

Rodinnou mediaci tak rodiny mohou využít v mnoha životních situacích, při kterých si již sami nevedí rady. Tím může být péče o jejich děti, se kterou mají určitý problém. Nebo naopak děti mají například výchovný problém nebo problémy ve škole. Rodinnou mediaci lze využít na sepsání dohody o péči o děti při rozvodovém řízení a k sepsání jasně daných pravidel o péči o dítě či děti. Velkou výhodou mediace je, že sezení probíhá pouze za přítomnosti mediátora a je tak intimnější. V celém sezení pak mohou zaznít i věci, které by jinak pro jednotlivce byly velmi citlivými. Pro případný soud je důležitá až finální dohoda. Pro rodiny má mediace velkou výhodu oproti soudu, mediace je méně finančně nákladná a tak nezatěžuje tolik rodinný rozpočet.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 4 Výzkumné šetření

V této kapitole bude definován cíl výzkumného šetření a jeho dílčí cíle. Je zde uvedena transformační tabulka, která definuje jak dílčí cíle, tak tazatelské otázky. V následujících řádcích je popsána metoda a technika výzkumu, je popsán vzorek informantů a výsledky výzkumného šetření.

### 4.1 Hlavní cíl a dílčí cíle výzkumu

**Hlavním cílem** (dále jen HC) výzkumného šetření je zjistit, jaká je povědomost a zkušenost rodin s dětmi na Novobydžovsku s rodinnou mediací.

Z hlavního cíle jsou odvozeny tři dílčí cíle. První dílčí cíl se týká povědomosti o rodinné mediaci, kde od informantů bude zjišťováno, zda se již s rodinnou mediací setkali, případně někdo z jejich okolí a pokud ano, bude popsána jejich zkušenost. Druhým dílčím cílem bude zjišťováno, u jaké příležitosti rodiny využily pomoci rodinné mediace, co je k tomu vedlo, případně jakým způsobem rodinám byla mediace doporučena. Třetí dílčí cíl se zabývá procesem a ne/úspěchem rodinné mediace. Zjišťováno bude, zda rodinná mediace pomohla k vyřešení daného problému, jaký byl přínos a jak se klienti při procesu mediace cítili. Posledním bodem je zjistit spokojenost klientů s rodinnou mediací, a zda by rodinnou mediací doporučili dále.

Vzhledem k tomu, že na začátku výzkumu se budu zabývat více povědomostí o pojmu rodinné mediace, budu v tomto tématu o informantech hovořit jako o obyvatelích. V pokračování výzkumu kde se již s informanty zabývám procesem rodinné mediace a jejich zkušenostmi, budu o informantech hovořit jako o klientech rodinné mediace.

**DC1** zní: Zjistit povědomost obyvatel a jejich (případnou) zkušenost rodin s dětmi s rodinnou mediací.

**DC2** zní: Zjistit, za jakých okolností klienti vyhledali pomoc mediátora.

**DC3** zní: Zjistit, jak klienti vnímali ne/úspěšnost mediačního procesu.

**Tab. 2 Transformační tabulka**

<b>Hlavní cíl:</b>	Zjistit, jaká je povědomost a zkušenost rodin s dětmi na Novobydžovsku s rodinnou mediací.
<b>Dílčí cíle:</b>	<b>Otázky pro rozhovor</b>
<b>DC1:</b> Zjistit povědomost obyvatel a jejich (případnou) zkušenost rodin s dětmi s rodinnou mediací.	<b>TO1:</b> Setkali jste se s rodinnou mediací? Pokud ano, jak?
	<b>TO2:</b> Znáte někoho, kdo se s rodinnou mediací osobně setkal? Pokud ano, co jste se dozvěděli?
	<b>TO3:</b> Pokud jste rodinnou mediaci využili, jaká byla Vaše zkušenost?
<b>DC2:</b> Zjistit, za jakých okolností klienti vyhledali pomoc mediátora.	<b>TO4:</b> Za jakých okolností jste se s rodinnou mediací setkali?
	<b>TO5:</b> Co bylo impulzem k vyhledání pomoci?
	<b>TO6:</b> Jakým způsobem Vám byla rodinná mediace doporučena?
<b>DC3:</b> Zjistit, jak klienti vnímali ne/úspěšnost mediačního procesu.	<b>TO7:</b> Jak Vám pomohla k vyřešení problému rodinná mediace a jak dlouho jste pomoc využívali?
	<b>TO8:</b> Jaký byl pro Vás přínos rodinné mediace a jaké jste měli v jejím průběhu pocity?
	<b>TO9:</b> Jak jste byli spokojeni a doporučili byste rodinnou mediaci někomu dalšímu a proč?

(Zdroj: vlastní)

## 4.2 Metoda a technika výzkumu

Výzkum bude vystavěn na kvalitativní metodě sběru informací, a to pomocí polostrukturovaných rozhovorů, kterými bude dotazováno na území Nového Bydžova a jeho okolí. K rozhovoru je připraveno devět daných tazatelských otázek, které jsou neměnné. Je však možno je poupravit nebo doplnit o další otázky, které budou vyplývat z rozhovoru. Kvalitativní výzkum byl zvolen, protože téma rodinné mediace je velmi citlivou a rozsáhlou záležitostí. V rámci rozhovorů, je možné dozvědět se mnohem více informací a je možné u informantů vidět jejich neverbální chování, které může také mnohé prozradit. Pokud by byla zvolena kvantitativní metoda sběru dat, nebyla by zde možnost zjistit podrobnější a rozsáhlé informace a výzkum by byl velmi neosobní a mohl by být i zkreslený.

„...Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách...“ (Hendl, 2005, str. 50)

Pro kvalitativní výzkum je typické, že tazatel vybírá základní téma a určí několik daných otázek, které může měnit a doplňovat v průběhu procesu výzkumu, dle nahodilé situace. V tomto ohledu je kvalitativní výzkum velmi pružný. V procesu výzkumu tak nevznikají pouze strohé odpovědi na otázky, ale i nová rozhodnutí a hypotézy, jak upravit sběr dat a jejich analýzu. Tazatel vyhledává a analyzuje všechny informace, které mohou rozšířit celý výzkum a provádí deduktivní i induktivní závěry. Pracuje vždy v terénu, v přirozeném prostředí informantů. Sběr dat je časově náročnější. (Hendl, 2005)

Základní charakteristika kvalitativního výzkumu:

- delší intenzivní kontakt v terénu, v určité situaci se skupinou či jedincem. Reflektuje každodenní činnost jedinců, či skupin ve společnosti,
- hlavním nástrojem pro výzkum je sám tazatel. Data kvalitativního výzkumu obsahují poznámky z terénu, fotografie, videozáznamy, různé dokumenty, které mají spojitost s informanty,

- izolace určitých témat z kontextu ostatních dat. Hlavním úkolem je pochopení informantů a jejich chování a aktivit,
- tazatel spíše konstruuje obraz celého výzkumu, nežli skládá data. Snaží se pochopit všechny souvislosti a aktuální dění. (Hendl, 2005)

**Tab. 3 Přednosti a nevýhody kvalitativního výzkumu**

<b>Přednosti kvalitativního výzkumu</b>	<b>Nevýhody kvalitativního výzkumu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu. &gt; Zkoumá fenomén v přirozeném prostředí.</li> <li>- Umožňuje studovat procesy.</li> <li>- Umožňuje navrhnout teorie. « Dobře reaguje na místní situace a podmínky.</li> <li>- Hledá lokální (idiografické) příčinné souvislosti. « Pomáhá při počáteční exploraci fenoménu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí.</li> <li>- Je těžké provádět kvantitativní predikce.</li> <li>- Je obtížnější testovat hypotézy a teorie.</li> <li>- Analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné etapy.</li> <li>- Výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.</li> </ul>

(Zdroj: Hendl, 2005, s. 52)

Můžeme vidět různé typy kvalitativního výzkumu. „...Některé z různých typů kvalitativního výzkumu jsou: zakotvená teorie, etnografie, fenomenologické pojetí, životní historie a 48 analýza rozhovoru. Tyto typy mohou a jsou využívány badateli v různých disciplínách...“ (Strauss, Corbinová, 1990, str. 12)

Pro účely výzkumného šetření byla zvolena technika polostrukturovaného rozhovoru. „...Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami sestává z řady pečlivě formulovaných otázek, na které mají odpovědět jednotliví informanti...“ (Hendl, 1999, str. 111)

Tento typ výzkumu byl vybrán z důvodu citlivosti tématu rodinné mediace. Přímý kontakt s informanty, kteří se s tímto typem sporu setkali a je pro ně mnohdy velmi choulostivý, osobní a intimní. Technika sběru informací formou polostrukturovaného rozhovoru byla vybrána pro jeho flexibilitu a možnost reagovat na nahodilou situaci, které

dovoluje odbočit od připravených otázek a v reakci na odpovědi zodpovídaného se zabývat tím, co je v dané chvíli podstatné.

Díky současné situaci v České republice, nemohly všechny rozhovory proběhnout na základě osobního setkání. Proto jsme s informanty využili možnosti moderních technologií, a tak byly rozhovory uskutečněny skrze mobilní telefon a aplikaci Skype. Pouze dva rozhovory proběhly v přímém kontaktu s informantem.

### 4.3 Průběh a časová osa výzkumu

Pro vyhotovení této práce bylo zapotřebí opatřit si dostupnou literaturu vážící se k tématu diplomové práce. Následně, při dostatečném počtu publikací byla vypracována teoretická část na téma mediace a rodinné mediace. K sepsání základu výzkumné části bylo zapotřebí nepříliš mnoho odborných publikací na téma kvalitativního výzkumu. Po vypsání těchto důležitých informací k výzkumné části, byl započat výzkum samotný, a to mezi informanty a následné vyhodnocení daných cílů této diplomové práce. V tabulce č. 4 můžeme vidět časový plán zpracování celé diplomové práce.

**Tab. 4 Časový plán vypracování diplomové práce**

Druh aktivity	Časové období
Sběr literatury pro diplomovou práci	Září 2020 – říjen 2020
Vyhotovení teoretické části	Říjen 2020 – Prosinec 2020
Tvorba základu výzkumné části	Prosinec 2020 – Leden 2020
Sběr dat a výzkumné šetření	Leden 2020
Vyhodnocení výzkumného šetření	Únor 2020
Dokončení diplomové práce a odevzdání	Březen 2020

(Zdroj: vlastní)

#### 4.4 Výzkumný soubor informantů

Výzkumný soubor všech informantů pochází z území Královéhradeckého kraje, respektive z Nového Bydžova a přilehlého okolí. V tomto výzkumu se jednalo o záměrný výběr informantů.

Informanti, kteří byli pro tento výzkum vybráni museli splnit několik podmínek. První podmínkou byl věk, a to v rozmezí mezi 25–45 lety. Druhým kritériem pro tento výzkum bylo mít alespoň jedno vlastní dítě, které žije ve společné domácnosti nebo je případně ve střídavé péči. Tato kritéria byla zvolena z důvodu toho, že informanti v daném věkovém rozmezí již jsou ve věku, kdy mohli řešit nějaké problémy, týkající se jejich rodinného soužití. Druhé kritérium bylo nutností z toho důvodu, že práce je zaměřená na rodiny s dětmi. Na počátku výzkumu bylo jedním z hledisek, aby byli informanti aktivně spolupracující se SAS nebo OSPOD. V tomto výzkumu toho nemohlo být plně dosaženo, neboť při rozhovorech nebylo nalezeno tolik rodin, které by toto kritérium splňovaly. Proto jsem hledala i ve svém okolí, přes doporučení nebo poskytnutí kontaktů na někoho dalšího s případnou zkušeností. Celkový počet informantů, kteří započali rozhovor bylo 62, z toho 10 informantů celý rozhovor dokončilo viz. tab. č. 6.

Vzhledem k tomu, že ne všichni dotazovaní, i ti kteří byli klienty služby věděli, co mediace nabízí a znamená, bylo mnoho informantů vyřazeno již po prvních otázkách, které směřují k povědomosti. S těmito informanty již dále ve výzkumu nebylo možné pokračovat, ale byli využiti k zjištění povědomí obyvatel vztahující se k DC1. Celkový počet informantů byl 62. Informanti se kterými byli rozhovory dokončeny bylo 10, jsou uvedeni v tab. č. 6.



**Tab. 6 Výzkumný soubor informantů**

<b>Informant</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Vzdělání</b>	<b>Počet dětí</b>
Informant 1	Muž	38	Vysokoškolské	2
Informant 2	Žena	32	Maturitní	1
Informant 3	Žena	29	Maturitní	3
Informant 4	Žena	39	Vyšší odborné	1
Informant 5	Žena	42	Maturitní	2
Informant 6	Žena	37	Vysokoškolské	1
Informant 7	Žena	45	Základní	2
Informant 8	Žena	43	Vyučen	3
Informant 9	Žena	33	Vysokoškolské	2
Informant 10	Žena	39	Maturitní	1

(Zdroj: vlastní)

#### 4.5 Etické otázky a rizika výzkumu

Pro výzkum v sociální práci jsou velmi důležitým prvkem etické otázky, které nemohou být opomenuty. Zásady etického jednání při kvalitativním výzkumu stanovil Hendl (2005), důležité je zejména:

- od informanta získat poučený souhlas,
- mít zvláštní přístup k nezletilým,
- aktivní či pasivní souhlas s výzkumem,
- účastníci výzkumu jsou seznámeny se všemi okolnostmi,
- účastníci musí dostat informaci, že mohou výzkum odmítnout,
- musí být zachována anonymita informantů.

Výzkumník si musí s informantem stanovit míru, do které může zasahovat a tu následně dodržovat. Jedná se především o nenarušování soukromí, víc, než je nutné, nezasahovat do hloubky věcí, pokud je to informantovi nepříjemné. Vždy je zde možnost odmítnutí zodpovězení dané otázky, ale i celého výzkumu. Nikdy nesmí být prozrazena identita informantů dalším osobám. Data, která jsou do výsledků využívána, musí být

interpretována tak, aby nebyla spojována s konkrétním jedincem, a tato data nejsou poskytována dalším stranám. (Neumann, 2003)

V každém výzkumu jsou určitá rizika, která mohou nastat. V kvalitativní výzkumu jde především o nemožnost opakování daného výzkumu, tak aby jeho průběh byl zcela stejný. Problém, který je zkoumán může být zobecňován vlivem vytipovaného prostředí a jedinců, kteří jsou dotazováni. Výstupy z provedeného výzkumu nelze zobecnit na celou populaci, jsou platné v kontextu daného prostředí a pro danou lokalitu, kde byla data sbírána. Kvalitativní výzkum je pro výzkumníka velmi časově náročný již od sběru dat, tak i v jeho vyhodnocování výsledků. Výsledky, které výzkumník interpretuje, mohou být ovlivňovány jeho předsudky a tím může být ovlivněn i celý průběh šetření. Avšak je nutné říci, že oproti kvantitativnímu výzkumu, je možné se při procesu výzkumu dostat daleko více do hloubky zkoumané věci a výzkumník může docílit o mnoho většího povědomí o dané záležitosti. (Hendl, 2005)

Některá tato rizika může výzkumník minimalizovat a to tak, že jím bude předcházet svým chováním. Zejména je zapotřebí reflektovat jeho osobní vztah k danému tématu a přistupovat tak, aby z jeho strany byl výzkum co nejméně ovlivňován jeho předsudky.

## 5 Interpretace zjištěných informací

V páté kapitole této práce jsou uvedeny výsledky výzkumného šetření. Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, jaká je povědomost a zkušenost rodin s dětmi na Novobydžovsku s rodinnou mediací.

Tato kapitola je rozdělena do třech podkapitol. Každá z nich zahrnuje interpretaci jednoho dílčího cíle. Postup byl zvolen systematicky dle kladených tazatelských otázek, které spadají pod daný dílčí cíl. Výsledky výzkumného šetření jsou interpretovány a pro jasnou představu o odpovědích informantů jsou doplněny doslovné citace, které jsou uvedeny kurzívou a v uvozovkách. Citace jsou označeny čísly informantů, které nalezneme v tabulce č. 6 v předchozí kapitole. Každý rozhovor byl velmi odlišný, a to dle povahy věci a otevřenosti dotazovaných. V některých případech jsou k daným tazatelským otázkám uvedeny i doplňující otázky a doslovné citace odpovědí, které byly pro určitou zkušenost důležité nebo zajímavé. Jeden přepis rozhovoru uvádím v příloze č. 1. Ostatní rozhovory jsou uloženy v mém osobním archívu.

### 5.1.1 Interpretace vztahující se k DC1: Zjistit povědomost obyvatel a jejich (případnou) zkušenost rodin s dětmi s rodinnou mediací.

V této podkapitole je cílem zjistit povědomost obyvatel na Novobydžovsku o rodinné mediaci a zjistit případnou zkušenost rodin s dětmi s rodinnou mediací. V DC1 jsou zahrnuti všichni informanti i ti, kteří nebyli součástí rozhovorů v dalších dvou dílčích cílech, protože již o rodinné mediaci nemohli poskytnout žádné přínosné informace nebo ani neměli znalosti o této službě.

DC1 je zjistit povědomost a případnou zkušenost rodin s dětmi s rodinnou mediací. První otázka TO1 se týkala kontaktu dotazovaných s rodinnou mediací a pokud se s rodinnou mediací setkali, v jakém případě to bylo. K této položené otázce se vyjadřovali všichni informanti bez výjimky. K mému zjištění, bylo mnoho informantů, kteří se vyjádřili tak, že jim tento pojem nic neříká a ani ve svém okolí se s ním nikdy neseťkali. Z tohoto důvodu byl výzkum z mnohými informanty ukončen. Na druhou stranu byli i tací, kteří alespoň o této možnosti někde slyšeli. Byli schopni říci, čeho se rodinná mediace týká, ale jak sami uvedli, zatím nepotřebovali pomoc této služby. Jeden informant také uvedl,

že rodinnou mediaci zná, ale až v posledních asi dvou letech. Když řešil nějaké své rodinné problémy o této službě nevěděl a ani mu nebyla nikým doporučena, což je dle jeho slov škoda.

U zbylých informantů, kteří rodinnou mediaci znali a měli s ní i osobní zkušenost jsem pokračovala v rozhovoru. Jejich odpovědi se lišily pouze v konkrétním případě, který rodinnou mediací řešili. Především šlo o konflikty týkající se rozvodového řízení a s tím související péče o děti. Tuto skutečnost může ilustrovat odpověď I3: „*Ano, setkala jsem se s ní, při rozvodovém řízení, kdy nám rodinná mediace byla nařízena soudem pro nespolečenskou spolupráci manžela se dohodnout v péči o naši dceru.*“. V dalších případech se jednalo o využití mediace při rozvodovém řízení, a to nejen o péči o děti, ale také jejich výchovné problémy, které ve většině případů pramenily z přetrvávajících neshod rodičů, které byly ventilovány před nebo i přes děti. Dále pak bylo poukazováno na různé výchovné či jiné problémy a neshody s dětmi v rodině. Méně informantů uvedlo, že řešili svůj majetek, případně spory při soužití. V jednom případě informant uvedl, že jejich neshody pramenily ze společného bydlení s jeho rodiči. Tudiž zde můžeme poukázat na mezigenerační problémy. Závěrem je tedy nutno říci, že povědomost obyvatel je na velmi nízké úrovni. Vzhledem k tomu, že s většinou informantů nebylo již možné spolupracovat dále. Oproti nim, zde byli i ti, kteří rodinnou mediací využili, a to většinou při rozchodu nebo rozpadu jejich rodiny.

Další otázka TO2 vedla k poznatku, zda informanti znají někoho ve svém okolí, kdo se s rodinnou mediací setkal. V této otázce pokračovali všichni ti, kteří zodpověděli, že rodinnou mediací alespoň jako službu znají. Od informantů, kteří službu sami nevyužili, ale znali ji bylo zjištěno, že v několika případech se o ní dozvěděli z řad přátel a minimálně od bližší rodiny.

Zde mě u těchto informantů zajímalo, jaký na mají názor, nebo co si myslí o tom, že lidé toto využití služby příliš neznají. Z velké části odpovědi informantů, kteří se sešli v názoru, že pokud by neměli někoho ve svém okolí, kdo tímto prošel ani oni sami by do teď nevěděli, že taková možnost existuje. Jedna žena uvedla, že si myslí, že kdyby o tom věděla, když se jim s manželem rozpadal vztah, zkusila by i tuto možnost pro jeho záchranu.

V případě informantů, kteří měli osobní zkušenost jsem se zajímala též o to, zda mají někoho ve svém okolí, kdo by mediaci znal nebo celým procesem prošel a případně tedy co se od daného člověka dozvěděli. V prvním případě informantka odpověděla, že přímo její sestřenice se s rodinnou mediací setkala a zná jí tedy i z minulosti z jejího vyprávění. Byla obeznámena s tím, jak celý proces probíhá, že se ničeho nemusí bát. Dokonce celý proces ohodnotila tak, že byl na velmi přátelské úrovni. Další z informantů, který měl zkušenost byla kamarádka informantky, která ale nebyla spokojena s průběhem celé rodinné mediace. Informantka neuvedla důvod, který měla kamarádka k nespokojenosti a do výzkumu nechtěla být zapojena. Každopádně i tato odpovídající informantka se pro využití této pomoci rozhodla. Její doslovnou odpověď uvádím: I8: „ *S rodinnou mediací jsem se setkala u své kamarádky, která řešila péči o dítě ve svém partnerském vztahu. Bohužel s rodinnou mediací neměla dobrou zkušenost a příliš ji nedoporučovala. I přes to jsem se po letech rozhodla jít touto cestou a rodinnou mediací využít.*“ Informantka dále uvedla, že pro vyřešení jejího problému byla mediace dostačující a je ráda, že této možnosti využila.

Osobní zkušenost z okolí tak mnoho lidí nemá, je to možnost, která je pro všechny nová již od samého počátku. Jak uvedla jedna z informantek, všechny informace dohledala na webových stránkách různých organizací, ale zkušenosti hledala v dostupných internetových diskusích. V níž hledala hlavně pochopení a rady k jejímu problému. V dnešní době je tato varianta určitě velmi dobrou. Lidé mohou nalézt všechny dostupné informace případně i kontakty na dané odborníky, ke kterým již mohou dohledat i dostupné recenze a doporučení. Informantka též uvedla, že ve všech diskusích potkávala ženy, které se účastnily a případně radily druhým. Dokonce s jednou ženou je v kontaktu dodnes i po dořešení jejich problému za pomoci rodinné mediace.

Třetí tazatelská otázka se týkala toho, zda dotazovaní rodinnou mediací využili a pokud ano, jakou potom mají zkušenost? Byly hledány jak pozitivní, tak negativní zkušenosti. Zde již v rozhovorech pokračovali pouze informanti uvedeni v tab.č.6, kteří mají osobní zkušenost. Je tedy jasné, že tito informanti všichni rodinnou mediací využili k vyřešení jejich sporů, které byly rozdílné. Ve většině případů informanti uváděli jejich pozitivní zkušenost, která jim byla nápomocna k vyřešení jejich konfliktů.

Jedna informantka uvedla, že s průběhem celého procesu nebyla spokojena a celé sezení pokládá, za ztrátu času. I2: „*Mediaci jsme využili v případě našeho rozvodu a s tím*

*spojenou péči o našeho 5 letého syna. Mediátorka při našich sezeních navrhovala střídavou péči, protože měl syn silné vazby k otci a měl v něm velký vzor. Já jsem s tímto tvrzením nesouhlasila, proto jsme služby mediátora přestali využívat a obrátila jsem se rovnou na soud.“* Informantka si stála za svým tvrzením z důvodu, že je dítě malé a střídavá péče by pro něho nebyla vhodná. Tvrzení této informantky, uvádím i z důvodu, že ne každému tato forma pomoci musí vyhovovat. Ve výzkumu byl mezi informátory zahrnut i jeden muž, který byl ochotný se podělit o jeho příběh. Z jeho výpovědi vyplynulo, že i ze strany mužů může být přijata pozitivní zkušenost. Chválil si celý průběh mediace, a hlavně komunikační dovednosti mediátorky s jeho partnerkou, se kterou on sám nebyl schopen mluvit o důležitých věcech. I1 říká že: *„Po dlouhých neshodách s partnerkou jsem vyhledal služby mediátora a byl jsem s nimi velice spokojen, protože práce mediátorky byla na velmi profesionální úrovni a partnerka začala vidět věci, které doposud neviděla a byli jsme schopni dojít k oboustranné dohodě.“*

Ze zkušenosti většiny informantů je znát, že mediátoři jsou lidmi na svém místě. Jsou profesionály, kteří svoji práci vykonávají svědomitě a snaží se lidem vždy najít tu nejlepší cestu k jejich vlastní shodě. Práce mediátora je velmi různorodá a je zapotřebí mnohých znalostí a zkušeností z různých oblastí života. Z výpovědi spokojených informantů vyplývá, že pomoc mediátora má smysl a je nedílnou součástí při řešení rodinných krizí.

### **Shrnutí DC1**

Povědomost o rodinné mediaci v Novém Bydžově a okolí je na nízké, mnoho dotázaných informantů, neznalo tuto možnost mimosoudního urovnání rodinných sporů, i když po seznámení s touto možností by ji mnohdy rádi využili již v minulosti. Všech deset informantů, se kterými byl uskutečněn rozhovor se s rodinnou mediací setkali osobně, ale každý z nich za jiné situace. Někteří informanti vyhledali tuto možnost pomoci sami, někteří i z nařízení soudu. Z výpovědi informantů vyplývá, že ač oni prošli procesem rodinné mediace většina z nich nemá nikoho dalšího ve svém okolí, kdo by tuto zkušenost měl. Pouze dva z nich mají zkušenost z okolí a jeden informant uvedl, že se s tímto problémem a lidmi setkal prostřednictvím internetové diskuse. Zkušenosti informantů s prací mediátora byly většinou kladné, pouze v jednom případě informantka uvedla, že nebyla spokojena s průběhem mediace.

### 5.1.2 Interpretace vztahující se k DC2: Zjistit, za jakých okolností rodiny vyhledali pomoc mediátora

Cílem DC2 je zjistit, za jakých okolností rodiny vyhledali pomoc mediátora. Již v prvních otázkách informanti spontánně odpověděli, že pomoc vyhledali v mnoha různých životních situacích a při různých okolnostech. Další mé otázky vedly k zjištění, za jakých okolností se rodiny setkali s rodinnou mediací a co při ní řešili. U některých rozhovorů odpovědi byli spontánně zodpovězeny hned při prvních otázkách DC1, což se samozřejmě týkalo jen těch, kteří měli osobní zkušenost. Tudíž jsme se snažili dostat více do hloubky případu. Například u I10, která odpovídala, že pomoc využili při jejich rozvodu a řešili péči o jejich nezletilého syna, ale i spory o rozdělení majetku a jejich společného bydlení. Vzhledem k tomu, že informantka řešila dvě věci najednou jsem se dále doptávala na otázku, která z dvou záležitostí pro ni byla prioritní. Její odpověď zněla. R10: „*Při prvním sezení jsme se dohodli, že nejprve budeme řešit syna a problémy okolo něj. Naše problémy a majetkové vyrovnání budeme řešit až potom. Chtěli jsme, aby byl hlavně v pořádku syn a naše přímo osobní záležitosti budeme řešit jako další.*“

Pro většinu dotazovaných bylo v první řadě důležité řešit zájem a pohodu jejich společných dětí a až posléze řešit zájmy své a svých partnerů. V mnoha případech se tyto věci prolínaly, a tak mohly být řešeny současně. Z většiny odpovědí vyplynulo, že mnohdy přišli jako klienti na to, že prioritou nebylo to, co si mysleli. Toto tvrzení nejvíce potvrzuje i odpověď informanta I4, který uvedl že: „*Tehdy jsme bydleli ve společném domě s rodiči mého partnera i s naším 3 letým synem. S partnerem jsem se velmi hádali kvůli rozporům s rodiči, nikdy jsem jim nebyla dost dobrá. Všechny tyto hádky měly velký dopad na našeho malého synka.*“ Z této odpovědi je zřejmé, že je nutné řešit mezigenerační problémy, ale současně vyřešit i partnerskou situaci, která díky těmto neshodám nastala. Tato informantka také uvedla, že ve chvíli, kdy byly vyřešeny vzájemné neshody mezi rodiči a prarodiči v jednom společném domě, jejich syn byl najednou více v klidu. V rozhovoru bylo dokonce uvedeno, že problémy se synem, které klientka chtěla řešit jako první, protože pro ni byly velmi důležité, se vyřešily skoro samy, bez jakéhokoliv většího zásahu. Informantka uváděla, že syn byl velmi plačtivý neklidný a nespavý, ovšem od doby, co se uklidnily každodenní hádky je daleko klidnější. Je tedy nutné, aby se mediátoři zabývali všemi okolnostmi, které v rodině jsou a zabývali se všemi návaznostmi a příčinami, které můžou být kdekoliv.

V mnoha rodinách se problémy často dlouhodobě neřeší a rodiny doufají, že se vše časem vyřeší samo. Mezi lidmi mnohdy vládne komunikační bariéry, lidé o svých problémech neradi mluví, paradoxně i s nejbližším člověkem, který stojí po jejich boku. Proto byl do výzkumu zařazen dotaz vznesený k informantům. V této části mě nejvíce zajímalo, co bylo pro rodiny impulzem k řešení jejich problému. Zda impulz pramenil z nich samých, nebo byl závislý na pouhém doporučení někoho z řad sociálních pracovníků nebo jiných odborníků. U většiny informantů tento impulz přišel ze strany odborníků, které v tu dobu navštěvovali. Pokud se jednalo o děti a jejich výchovné problémy, byla zde informantka, která vypověděla, že po pár jejich sezeních ve škole, jí byla doporučena právě mediace, protože pracovník poznal, že problémy dítěte nepramení z nějakého nezájmu, nebo právě probíhající puberty, ale z dlouhodobě neřešených rodinných problémů.

Vzhledem k tomu, že informanti, se kterými byli rozhovory uskutečňovány byli až na pár výjimek klienty SAS a OSPOD, tak v těchto případech jim byla mediace doporučována sociálními pracovníky, kteří s nimi již delší dobu pracovali na vyřešení jejich problémů a problémů jejich dětí. Byla zde také informantka, která o mediaci až do jejich rozvodu nevěděla a takovou možnost by nejspíše ani nikdy nevyužila, pokud by ji nedostala doporučenou přímo při soudním jednání. I3: „ *Impulz z mé strany žádný nebyl, řešit jsem to touto formou nechtěla, byli jsme v rozvodovém řízení, avšak soud nám mediaci nařídil, pro nespolupráci mého tehdejšího manžela na dohodě o péči o dceru, tudíž jsme ji museli podstoupit.* “ Ve většině případů, tedy rozhodnutí k postoupení procesu mediace plynulo z rozhodnutí lidí. Byť jim mediace byla někým doporučena, dlouho neváhali a zkusili tuto možnost využít. Impulzy, které by informanti měli sami od sebe, bohužel nebyly. Vždy vše vyplynulo z doporučení od někoho, případně o pouhé zmínce, že tato služba existuje a pro řešení jejich problému by mohla být přínosná. Někteří ještě delší dobu přemýšleli, zda tuto službu mají využít. Ale v některých případech viděli, že samo se nic nevyřeší a pokud byli do problému vtaženi děti, že se situace spíše zhorší.

Další otázka, která byla připravená se týkala toho, kde nebo od koho informanti dostali doporučení nebo jak se o mediaci dozvěděli. Tato otázka se velmi prolíná s předešlou. Vzhledem k tomu, že lidé neměli ve většině případů impulzy, které by je přímo vedli k tomu, aby si řekli, že budou sami shánět mediátora a řešit své problémy, většina z nich na toto odpověděla skrze toho, kdo jim pomoc doporučil. Jak již bylo psáno výše většina informantů, byli klienty sociálních služeb, tudíž se o mediaci dozvěděli od sociálních



pracovníku. Ti, co nebyli klienty, byli informováni většinou od svých známých, kteří o službě slyšeli nebo si ji dokonce sami prošli. Ne ve všech případech bylo doporučení mediace pozitivní. I8 uvedla že: „ *O rodinné mediaci jsem se dozvěděla od kamarádky, ale jak jsem již řekla, nebyla s ní spokojena. Ano, nebylo to úplně doporučení, každopádně jsem neměla úplně jiné možnosti, a tak jsem se tuto pomoc rozhodla využít.* “ I přes to, že informantce nebyla mediace doporučena s pozitivní vazbou, tak je zřejmé, že i negativní reference mohou vést k využití této služby.

### **Shrnutí DC2:**

Situace, kdy rodiny vyhledaly pomoc rodinné mediace se mohou zdát odlišné, avšak ve většině případů mají stejné znaky. Vždy se jedná o jejich manželský či partnerský vztah a rozpory, o jejich společné děti, výchovu a vzdělání a v jednom případě jsme se setkali s mezigeneračními spory. Impulz k rozhodnutí k využití mediace, byl u informantů, ve většině případů, až když se jim zdála jejich situace neřešitelná společnými silami. Jeden případ byl již v průběhu řešení jejich sporu řešen soudně, tudíž impulz nebyl z jejich vlastní iniciativy. Z výpovědí vyplývá, že odborníci velmi často odkazují na služby a pomoc mediátora, pokud se domnívají, že by to bylo prospěšné pro obě strany. Doporučení informanti získali od přátel, známých a někteří i do rodinných příslušníků.

#### 5.1.3 Interpretace vztahující se k DC3: Zjistit, jak klienti vnímali ne/úspěšnost mediačního procesu.

Třetí podkapitola se zabývá již samotným procesem rodinné mediace, zda mediace byla pro informanty přínosnou a jak byli spokojeni s jejím průběhem. Bylo zapotřebí zaměřit se na pocity a přínos rodinné mediace k potřebám a vyřešení sporů v rodině. V DC3 je cílem zjistit, jak klienti vnímali ne/úspěšnosti mediačního procesu.

K prvním zkoumaným okolnostem z procesu mediace bylo dotazováno na to, jak rodinný mediátor pomohl k vyřešení problémů, které daná rodina měla, případně jak dlouho byla pomoc mediátora poskytována. Ve většině případů informanti odpovídali, že rodinná mediace byla pro jejich vyřešení problémů velmi dobrou volbou. Někteří z nich i uváděli, že ze začátku nevěřili v úspěch a konečné vyřešení nebo dohodu nad jejich rodinnými záležitostmi. Ve výzkumu byla překvapující výpověď jediného muže z informantů, který nebyl schopen mluvit se svoji partnerkou o problémech, které měli a vypověděl R1: „*Mediátor nám pomohl otevřít oči v našich problémech, hlavně o těch, kde si partnerka*

*myslela, že nejsou potřeba tolik řešit. Přitom od nich se odvíjely právě ty další problémy...*“ Tento informant si velmi schválil komunikační schopnosti mediátora a nebyl jediný, i jiní odpovídali, že nechtěli mluvit o svých osobních záležitostech s někým cizím, ale tady jim to přišlo v pořádku a vlastně je mediátor nenásilnými otázkami dovedl tam, kam chtěl, aby se dostali. Většina jich sezení podstoupila čtyřikrát až šestkrát. Dle toho, kolik problémů potřebovali řešit a jak byli schopni spolupracovat. V tomto výzkumu byla i jedna informantka, která nebyla s mediací spokojená od samého začátku, tudíž i zde odpovídala, že přínos pro ni a její rodinu mediace žádný neměla. Sezení podstoupila dvakrát s tím, že by jí mohlo něco ještě přesvědčit, ale to se bohužel nestalo. Zkušenosti jsou rozdílné, většina se jich ale shoduje na profesionálním přístupu k potřebám klientů. Z výpovědi jedné informantky lze vidět, že pomoc odborníka se vždy nesetká s pochopením.

Další mé otázky v rozhovoru směřovaly k přínosu mediace pro budoucí fungování rodiny a jejich pocity, které v průběhu mediace klienti pocíťovali. Výpovědi informantů v tomto případě byly velmi odlišné, a to hlavně v jejich vnímání celé situace a z toho plynoucích vjemů. Jak již bylo zmíněno výše mnoho informantů uvedlo, že po již dlouhých řešeních jejich problémů, by jim zrovna mediace mohla pomoci. Všichni krom jedné informantky, která má negativní zkušenost uváděli, že při rodinné mediaci cítili ze začátku velké napětí a strach z neznáma, kde nevěděli, co se bude dít. Někteří uvedli, že cítili stud mluvit o svých problémech otevřeně, ne na všechno, co kdy udělali byli pyšní a mnohdy spoustu věcí tajili i před svými partnery. Informanti také uvedli, že mediátor je člověkem, který je ve všech případech empatický, dokáže mluvit s dětmi a má velký všeobecný přehled. Například I10 uvedla: *„Mediátor byl schopen uklidnit situaci. Vše nám vysvětlit, a hlavně rozprávět manžela o problémech, jelikož manžel nikdy nechce o ničem mluvit. Mediátor měl pochopení i k pubertálním výlevům našeho syna. Úplně bych nic mediátorovi nevytkla, jen mě přišlo v některých chvílích, že je celkem urputný ve svých otázkách, ale to je asi otázka vkusu“*.

Informanti se shodli i na tom, že i přes to, že někteří využívali rodinnou mediaci ve chvíli, kdy byli ve fázi rozpadu jejich rodiny, jsou dnes schopni se na všem domluvit. Ani jeden z informantů sice nedošel k závěru, že by rodinu díky mediaci zachránili a žili by stejně jako před tím, než přišly problémy. Za úspěšné považují to, že informanti uvedli, že jsou

dnes schopni se bez výraznějších emocionálních projevů domluvit na běžných věcech kolem jejich společných dětí nebo financí.

V závěru rozhovoru jsem účastníkům položila otázku, která měla za cíl vyhodnotit jejich zkušenosti. Většina dotazovaných informantů odpovědělo kladně, jak je již uvedeno výše. Jedna informantka nebyla spokojena s procesem již od počátku. Zajímalo mě i to, zda by rodinnou mediaci doporučili někomu dalšímu, pokud by uznali, že by jim také mohla pomoci.

Z velké části odpovědí vyplynulo, že všichni pozitivně odpovídající by rodinnou mediaci doporučili a byli zároveň spokojeni. Byť všem nevyřešila naprosto všechny problémy, které měli, alespoň část byla vyřešena k jejich oboustranné spokojenosti. I5 uvádí: *„Mediace nám pomohla vyřešit naše osobní problémy z velké části. Uzavřeli jsme dohodu, která hájila zájmy našich dětí a byli jsme schopni přijmout všechny okolnosti, které pro nás byly důležité k rozvodu. Proto bychom mediaci doporučili, u soudu je to pak jednodušší a rychlejší.“*. Informanti se shodují na tom, že mediace je lepší cesta, než kdyby měli vše řešit přes soud. Bylo uvedeno, že pro rodinu je to i méně nákladné a ušetřené peníze by rádi využili někde jinde.

### **Shrnutí DC3**

Úspěšnost mediačního procesu byla informanty vnímána jako velmi úspěšná, i když jsem se setkala s jednou negativní zkušeností. Klientka měla jasnou představu o tom, jak by vše mělo vypadat. Proto nepřistoupila na žádný návrh a trvala si na svém. Ostatní klienti, kteří s mediací byli spokojeni sezení podstoupili v průměru pěti návštěv. Pocity informantů při procesu byly velmi různorodé. Někteří cítili strach a úzkost z neznámého, někteří cítili stud mluvit o svých osobních věcech, ale po těchto prvotních obavách vše opadlo a klienti se začali na sezeních cítit příjemně. Z velké části by dotazovaní rodinnou mediaci doporučili, ale jak sami přiznávají o mediaci nemá veřejnost dostatek informací, a proto by i oni uvítali větší rozšíření o těchto službách mezi širokou veřejnost.

## Shrnutí výzkumné části

Pro výzkumnou část této práce byl využit kvalitativní sběr informací a dat pomocí polostrukturovaných rozhovorů s klienty rodinné mediace, ale i s obyvateli Nového Bydžova a blízkého okolí, pro zjištění povědomosti o tomto tématu. Domnívám se, že tato metoda byla vybrána správně s ohledem na citlivost daného tématu, které je pro mnoho lidí velmi osobní. Z neverbální řeči těla si lze udělat úsudek o tom, jak se lidé cítí a jak jsem mohla dále rozhovor rozvíjet nebo naopak nezacházet do citlivějších detailů.

V době, kdy byly rozhovory s informanty uskutečňovány, nebyla pro tento typ výzkumu v České republice příznivá situace na základě epidemiologických podmínek v důsledku stále se rozšiřujícího onemocnění COVID-19. Většina rozhovorů, nemohla být díky zhoršující se situaci uskutečněna osobně, proto bylo využito moderních technologií. Výzkum byl tímto jevem značně ztížen, jelikož hlavní výhodou osobního setkání vidím v neverbální komunikaci lidí. I přes tyto omezení se výzkum podařilo dokončit v předpokládaném čase.

Ve věci rodinné mediace se nejčastěji řeší spory mezi partnery nebo manželi, ohledně majetku, výchovy a výživy jejich společných dětí, a to před, při nebo po rozvodu. Méně častou záležitostí, se kterou jsem se setkala díky výpovědi jedné z informantek bylo i řešení mezigeneračních vztahů. Z uskutečněného výzkumu vyplývá, že lidé rodinnou mediací řeší hlavně péči o jejich společné potomky a dále pak jejich majetková vyrovnání.

Konečnou fází úspěšné mediace je sepsání dohody, kterou jsou obě strany ochotni přijmout a respektovat. Tato dohoda má pro klienty větší osobní váhu, jelikož se na věcech, které z ní plynou domluvili. Zatím co soud vydá rozhodnutí a věc tak nařídí k jejímu plnění. Dohodu ze sezení u rodinné mediátora mohou strany použít v případě soudního řízení.

Z odpovědí informantů na mnou položené otázky vyplývá, že pokud by někdo z řad odborníků nedoporučil rodinnou mediaci, jako vhodné řešení jejich situace, klienti by tuto možnost nevyužili, protože o ní nemají dostatečné informace. Pouze malé procento informantů mělo ve svém okolí někoho, kdo se s rodinnou mediací setkal nebo o ní měl alespoň nějaké informace.

Tyto poznatky mě vedou k otázce, zda je o rodinné mediaci dostatek informací? Domnívám se, že informovanost široké veřejnosti je na velmi nízké úrovni. Lidé často své problémy neřeší a nemají zájem si vyhledávat informace, které by mohly vést k vyřešení jejich konfliktů. Většina z nich začne vše řešit až na poslední chvíli a přímo o rodinné mediaci se dozvídá, když už nevědí kudy kam. Začnou teprve informace vyhledávat a případně kontaktují odborníky, kteří by měli podávat informace o rodinné mediaci častěji, a i oni sami by se v této oblasti měli více vzdělávat.

## Závěr

Tato diplomová práce byla psána na téma Využití rodinné mediace v obtížných životních situacích. Práce je rozdělena do části teoretické a praktické. Cílem této práce je přiblížit čtenáři téma mediace a využití rodinné mediace v různých situacích, které mohou nastat. Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, jaká je povědomost a zkušenost rodin s dětmi na Novobydžovsku s rodinnou mediací.

Teoretická část je členěna do třech základních kapitol. V první části je popsána mediace obecně, její specifika, principy a cíle. Mediáci chápeme jako mimosoudní řešení sporů, v různých oblastech. Cílem mediačního procesu je sepsání adekvátní dohody, se kterou obě strany souhlasí. Dále jsou zde rozebrány fáze mediačního procesu a role mediátora, který hraje roli nezaujatého prostředníka mezi stranami v konfliktu při výkonu profese. Nedílnou součástí této kapitoly je vazba mediace na sociální práci. V druhé kapitole je popsán význam rodiny v návaznosti na definici pojmu rodinné mediace, která je hlavním tématem této práce. Rodina je v dnešní době velmi křehká a jsou na ni kladeny vysoké nároky. Přibývá rozvodů a rozpadů manželství a neúplných rodin, kteří nemají snahu vyřešit svoje problémy k oboustranné shodě. V tomto může pomoci rodinná mediace jako nástroj k urovnání nelehké životní situace. Podkapitoly se zabývají principy a přístupy rodinné mediace, právním ukotvením rodinné mediace v legislativě ČR a návazností rodinné mediace k sociální práci. V poslední kapitole jsou rozebrány těžkosti rodin, které mohou v různých fázích života nastat.

Ve výzkumné části bylo pomocí kvalitativní metody sběru dat zjišťováno povědomí obyvatel na Novobydžovsku a dále jejich osobní zkušenost s rodinnou mediací. Pro tento účel bylo využito polostrukturovaného rozhovoru. Jen málo lidí mohlo pokračovat do celého výzkumu, jelikož měli osobní zkušenost, anebo alespoň rodinnou mediaci znali. Výzkum je rozdělen do třech dílčích cílů. Každý z nich je dále rozdělen do samostatné kapitoly s danými tazatelskými otázkami. Z výsledků výzkumu vyplývá, že se stává rodinná mediace stále více žádanou při řešení rodinných záležitostí, ale bohužel mnoho lidí nemá o rodinné mediaci žádné informace. Konflikty v rodině jsou různých charakterů, od těch méně závažných až po ty závažnější. Výsledky říkají, že lidé pomoc hledají až ve chvílích, kdy jejich situace překročí únosnou mez a vyžaduje odbornou a profesionální pomoc. Většina informantů hodnotí využití rodinné mediace, jako krok správným směrem k narovnání rodinné krize. Ve většině případů byla rodinná mediace

zaznamenána při rozpadu vztahu a s tím spojených záležitostech. Děti a jejich výchova, výživa a vývoj byly pro většinu informantů prioritní. Velké procento se také shoduje na tom, že mediátor je profesionální osoba na svém místě, která je empatická a lidská. Dle informantů mediátoři mají velký přehled a zkušenosti v mnohých tématech, se kterými mohou pomoci. Výzkum poukázal pouze na jednu informantku, která s mediací nebyla spokojena a také ji dále nedoporučuje, avšak nezastírá, že někomu tato pomoc může vyhovovat.

Po vyhodnocení výzkumu se domnívám, že by informovanost laické veřejnosti měla být na vyšší úrovni. Znalosti odborníků s tímto tématem by měly být předávány lidem ve větší míře. Pomocí informačních letáku, webových stránek či reklam.

Tato práce by mohla sloužit k informovanosti široké veřejnosti, případně jako zpětná vazba mediátorům o kvalitě jejich služeb.

## Seznam použité literatury

1. BOKOVÁ, Ludmila. *Rodiče, děti a jejich problémy: sborník studií*. Praha: Sdružení Linka bezpečí, 2011. ISBN 978-80-904920-0-4
2. HARTL, Pavel, Helena HARTLOVÁ. 2000. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8303-X.
3. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9
4. HENDL, Jan a Klára ŠEĐOVÁ. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1999, 377 s. ISBN 80-246-0030-7
5. HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. 2011. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80247-3134-6.
6. HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6
7. HOLÁ, Lenka a Michal MALACKA. *Mediace a reflexe jejich aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014. Teoretik. ISBN 978-80-7502-047-5
8. HOLÁ, Lenka. *Rodinná mediace v České republice*. Praha: Leges, 2014. Teoretik. ISBN 978-80-7502-015-4
9. JANOTOVÁ, Magda. *Mediace*. Praha: Ústav práva a právní vědy, 2014. Právo a management. ISBN 978-80-87974-07-0.
10. KRAUS, Blahoslav, Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. 2001. Brno: Paido. ISBN 80-7315-004-2
11. MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2138-
12. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2013. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
13. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.
14. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788026202110
15. MOŽNÝ, Ivo. *Moderní rodina: (mýty a skutečnosti)*. Brno: Blok, 1990. ISBN 80-7029-018-8.



16. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0
17. NEUMANN, W. Lawrence. *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. 2003, 5th Ed. Boston: Allyn and Bacon. ISBN 978-0205615964
18. NOVOTNÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy: Skripta pro posluchače filoz.fak.Univ.Karlovy*. Dot. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.
19. PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-311-3
20. PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace. Nejúčinnější lék na konflikty*. 2013. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5031-6
21. POTOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se, aneb, Průvodce mediačním procesem*. Praha: Alfom, 2013. ISBN 978-80-87785-00-3
22. RISKIN, Leonard L., Tom ARNOLD a J. Michael KEATING. *Mediace, aneb, Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1997. ISBN 80-901710-6-0.
23. SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-559-8
24. STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.
25. ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. 2012. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0091-8.
26. ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Průvodce rodinnou mediací*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1157-0.
27. ŠIŠKOVÁ, Tatjana, 2013. *Facilitativní mediace*. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0091-8
28. ŠMOLKA, Petr, Jan MACH. *Manželská a rodinná trápení*. 2008. Praha: Portál. ISBN 97880-7367-448-9.
29. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé: principy, proces, metody*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2013, 223 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3736-2.
30. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize. Psychologický a sociologický fenomén*. 2004. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0888-4.

31. WARSHAK, R., A. *Revoluce v porozvodové péči o děti*. Z angl. přel. Bakalář E., Praha: Portál, 1996, ISBN 80-7178-089-8.

### **Internetové zdroje:**

1. Asociace mediátorů České republiky. *Asociace mediátorů ČR* [online]. Copyright 2011 Asociace mediátorů České republiky [cit.31.10.2020]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/>
2. Dobrý rozvod, Dobrý rozvod [online]. Copyright 2020 Dobrý rozvod [cit. 30.10.2020]. Dostupné z: <http://dobryrozvod.com/>
3. Zapsaný mediátor. Zapsaný mediátor [online]. Copyright 2020, [cit. 20.11.2020]. Dostupné z: <http://zmcr.cz/zapsany-mediator>

### **Zákony**

1. 89/2012 Sb. Občanský zákoník (nový). Zákony pro lidi-Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 28.03.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>
2. 202/2012 Sb. Zákon o mediaci. Zákony pro lidi-Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 28.03.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-202?text=z%C3%A1kon+o+mediaci>
3. 257/2000 Sb. Zákon o Probační a mediační službě. Zákony pro lidi-Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 28.03.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-257?text=o+proba%C4%8Dn%C3%AD+a+media%C4%8Dn%C3%AD+slu%C5%BEb%C4%9B>
4. 99/1963 Sb. Občanský soudní řád. Zákony pro lidi-Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 28.03.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1963-99>
5. 359/1999 Sb. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Zákony pro lidi-Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 28.03.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359?text=soci%C3%A1ln%C4%9B+pr%C3%A1vn%C3%AD+ochran%C4%9B+d%C4%9Bt%C3%AD>

## Seznam použitých tabulek a grafů

### Seznam použitých tabulek

Tab. 1 Struktura mediačního procesu .....	19
Tab. 2 Transformační tabulka.....	44
Tab. 3 Přednosti a nevýhody kvalitativního výzkumu .....	46
Tab. 4 Časový plán vypracování diplomové práce.....	47
Tab. 6 Výzkumný soubor informantů.....	49

### Seznam použitých grafů:

Graf. 1 Počet rodinných mediátorů v krajích .....	31
---	----

# PŘÍLOHY

## Příloha 1 Rozhovor-Informant10

### Informant 10

#### **TO1: Setkali jste se s rodinnou mediací?**

R10: „*Ano, když jsme se s manželem po 20 letech manželství rozváděli. Potřebovali jsem poradit a vyřešit výživné a péči o nezletilého syna a náš společný majetek.*“

#### **V jakém roce to bylo?**

R10: „*Bylo to v roce 2018, kdy jsme po našem dlouholetém narušeném soužití už nevěděli kudy kam, protože jsme se stále snažili udržet náš vztah kvůli nezletilému synovi.*“

#### **Jak je starý Váš syn?**

R10: „*Když jsme toto řešili, bylo mu 13 let.*“

#### **TO2: Znáte někoho, kdo se s rodinnou mediací osobně setkal?**

R10: „*Osobně ve svém okolí nikoho takového neznám, ale po přečtení diskusí na internetu jsem zjistila, že je spousta lidí ve stejné či podobné životní situaci. Po zapojení se do diskuse s prosbou o radu, jsem poznala mnoho lidí s podobnými problémy.*“

#### **Radili Vám spíše ženy nebo muži? A jste s někým ještě v kontaktu?**

R10: „*Radily mi spíše ženy, ale mile mě překvapilo, že se našel i muž, který se do diskuse přidal. Jsem v kontaktu a z jedné rady vzniklo i přátelství, které trvá do dnes. Pavla měla tou dobou podobné problémy ohledně syna a jeho zhoršeného prospěchu ve škole při jejich rozvodu s manželem.*“

#### **TO3: Pokud jste rodinnou mediaci využili, jaká byla Vaše zkušenost?**

R10: „*Po zjištění skutečností, že se s tímto problémem někdo zabývá, jsem se snažila vyhledat mediátora, který byl nejbliže a vyhovoval našim potřebám. Zkušenost byla kladná, mediátor nám pomohl se dohodnout na určitých věcech, které by bylo pro nás složité řešit přímo u soudu. Prvotně jsme chtěli vyřešit problémy s výchovou syna a jak k němu v tu chvíli přistupovat. Při prvním sezení jsme byli přítomni jen my s manželem, abychom se snažili dohodnout na určitých věcech a jasných pravidlech. Při dalších sezeních byl přítomný i syn, který mohl říct, jak vše vidí a proč dělá takové problémy a velmi špatně se učí.*“

**Jak se Vám líbil přístup mediátora k synovi?**

R10: „*Mediátor byl k synovi velmi empatický a věděl přesně, jak v dané situaci reagovat. I přesto, že syn přicházel do puberty s mediátorem mluvil a snažil se mu popsat své pocity.*“

**TO4: Za jakých okolností jste se s rodinnou mediací setkali?**

R10: „*Setkala jsem se s rodinnou mediací, když jsme se s manželem rozváděli a potřebovali jsme pomoci s naším majetkovým vypořádáním a péči o syna.*“

**Co jste řešili jako první?**

R10: „*Při prvním sezení jsme se dohodli, že nejprve budeme řešit syna a problémy okolo něj. Naše problémy a majetkové vyrovnání budeme řešit až potom. Chtěli jsme, aby byl hlavně v pořádku syn a naše přímo osobní záležitosti budeme řešit jako další.*“

**TO5: Co bylo impulzem k vyhledání pomoci?**

R10: „*Naše neustálé neshody a hádky s manželem, které se týkaly hlavně výchovy syna a jeho problémů s chováním.*“

**V čem jste viděla hlavní problémy a neshody v manželství?**

R10: „*Manžel byl hodně benevolentní ve výchově syna, vše mu vesměs dovolil a koupil. Já jsem mu něco nedovolila a manžel to vzápětí dovolil. Naše cesta ve výchově byla s nástupem syna do puberty odlišná. Tyto spory vedly k častým hádkám. Bohužel jsme to řešili často v přítomnosti syna, což na něj a na jeho problémy které měl mělo určitý dopad.*“

**TO6: Jakým způsobem Vám byla rodinná mediace doporučena?**

R10: „*Díky problémům syna ve škole, které se stupňovaly, jsme docházeli na konzultace k výchovné poradkyni. Po několika sezeních jsme se rozpovídali i my o naši problémech a ona nám řekla, že by to mohlo souviset s jeho zhoršeným chováním. Doporučila nám pomoc rodinného mediátora, že by nám to mohlo pomoci i u soudu v případě našeho rozvodu.*“

**TO7: Jak Vám pomohla k vyřešení problému rodinná mediace a jak dlouho jste pomoc využívali?**

R10: „*Mediátor nám pomohl z části urovnat naše spory. Navedl nás na stejnou cestu, kterou jsme všichni ochotni přijmout a bez jeho pomoci jsme se nedokázali dohodnout. U mediátora jsme byli celkem na čtyřech sezeních.*“

**Jak mediátor postupoval při řešení Vašich problémů?**

R10: „*Mediátor se na prvním sezení snažil seznámit s naší situací a proniknout do problémů, které potřebujeme vyřešit. Při tomto sezení jsme se dohodli na tom, co je pro*

*nás v první řadě nejvíce důležité. Prvně jsme se dohodli, že budeme řešit syna a potom majetek a rozvod. “*

**TO8: Jaký byl pro Vás přínos rodinné mediace a jaké jste měli pocity?**

*R10: „Ze začátku jsem vůbec nevěřila, že mediace bude pro nás přínosnou a že něco vyřeší. Po dlouhých povídáních a psaní si s Pavlou jsem tomu začala trošičku věřit, i když za nás nebylo vše vyřešeno na 100 %, tedy spíše ze synovi strany, bych řekla, že pro nás mediace byla velmi úspěšná. Byla jsem překvapena ze schopností, znalostí a porozumění mediátora. “*

**Jaké schopnosti máte na mysli?**

*„Myslím tím, jak byl mediátor schopen uklidnit situaci. Vše nám vysvětlit, a hlavně rozpovídat manžela o problémech, jelikož manžel nikdy nechce o ničem mluvit. Mediátor měl pochopení i k pubertálním výlevům našeho syna. Úplně bych nic mediátorovi nevytkla, jen mě přišlo v některých chvílích, že je celkem urputný ve svých otázkách, ale to je asi otázka vkusu. “*

**TO9: Jak jste byli spokojeni a doporučili byste rodinnou mediaci někomu dalšímu a proč?**

*R10: „Ano, byla jsem velmi spokojena i za manžela musím říct, že bylo vše v pořádku a občas po sezeních byl manžel jako vyměněný a dalo se s ním normálně mluvit. Dalším lidem bychom určitě mediaci doporučili, vzhledem k našim dobře vyřešeným problémům se synem, majetkem a rozvodem. Stále se zapojují do internetových diskusí s lidmi v podobných situacích, kde služby mediátora doporučují. “*

**Myslíte si, že jsou lidé dostatečně informováni o službách mediátora?**

*R10: „Kdyby nám tyto služby nedoporučila výchovná poradkyně ve škole, tak ani netušíme, že nějaká taková možnost je. Myslím si, že by o těchto službách mělo být více informací veřejnosti přístupných. Na internetu vyskakují různé reklamy na věci, které člověk nepotřebuje, ale na tuhle službu na mě žádná nevyskočila. “*