

**Univerzita Jana Amose Komenského Praha**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**2012**

**Beata Čepeláková**

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

Magisterské kombinované studium  
2010 – 2012

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Beata Čepeláková

Konflikty a jejich alternativní řešení –  
mediace a probace

**Praha 2012**

**Vedoucí diplomové práce:**  
Mgr. Vladka Fischerová - Katzerová

**JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE**

Magister, Combined (Part time) Studies

2010 - 2012

DIPLOMA THESIS

Beata Čepeláková

Conflicts and their alternative solution -  
Mediation and Probation

**Prague 2012**

**The Diploma Thesis Work Supervisor:**

Mgr. Vlad'ka Fischerová - Katzerová

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další aktuální zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 12. 06. 2012

Beata Čepeláková

### **Poděkování**

Děkuji Mgr. Vladěce Fischerové – Katzerové za odborné vedení mé práce, za nesmírnou pomoc, laskavost, trpělivost a cenné rady, bez kterých by tato diplomová práce nevznikla.

## **Anotace**

Tato diplomová práce se zabývá řešením konfliktů od historie po současnost. Poukazuje na příčiny vzniku konfliktů, jejich dělení, možnosti jejich řešení. Seznamuje s metodou mediace, která je jednou z alternativních možností řešení konfliktů. Její podstatou je řešení sporů pomocí třetí nezaujaté strany – mediátora. Práce se zabývá aplikací této metody v praxi, zejména její využívání v oblasti trestní justice, kde alternativní tresty nahrazuje nepodmíněný trest odnětí svobody. Další část práce je věnována vzniku a činnosti Probační a mediační služby a principům restorativní justice. Praktická část práce je zaměřena na zjištění míry znalosti těchto metod u laické veřejnosti a v podnikatelském sektoru.

### **Klíčové pojmy:**

alternativní řešení sporů, alternativní trest, komunikace, konflikt, mediace, mediátor, neutralita, principy mediace, probace, restorativní justice, spor,

## **Annotation**

This Diploma Thesis deals with the conflict resolution -retrospective from past to nowadays further to causes of conflicts, classification of conflicts and their possible solutions. This thesis is also considered with the method of mediation, which is one of the alternative ways of dealing with conflicts. The essence of the method of mediation is the solution of legal disputes by the mediator - mediator means unprejudiced third party. In this thesis is also analysed the application of the method of mediation in practice, especially its using in the criminal justice system -due to application of this method could be confinement and imprisonment interchanged by other alternative sentence. One part of this thesis is devoted to the establishment and activities of the Probation and Mediation Service and to the principles of restorative justice. Applied part of the thesis is focused on the identification of the degree of knowledge about this method - for the general public and for the business sector.

## **Key words**

alternative dispute resolution, alternative sentence, communication, conflict, mediation, mediator, neutrality, principles of mediation, probation, restorative justice, dispute

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>8</b>
TEORETICKÁ ČÁST .....	11
<b>1. HISTORIE VZNIKU A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ .....</b>	<b>11</b>
1.1 Konflikty v pradávných dobách.....	12
1.2 Konflikty starobylých civilizací.....	13
1.3 Konflikty středověku .....	16
<b>2. KONFLIKTY SOUDOBÉ SPOLEČNOSTI.....</b>	<b>19</b>
2.1 Příčiny konfliktů .....	20
2.2 Dělení konfliktů .....	22
2.3 Styly řešení konfliktů.....	25
2.4 Teorie řešení konfliktů.....	26
<b>3. KOMUNIKACE.....</b>	<b>27</b>
3.1 Funkce komunikace .....	28
3.2 Formy, struktura a druhy komunikace.....	30
3.3 Komunikační způsobilost .....	32
3.4 Komunikační styly a oblasti komunikace .....	33
<b>4. MEDIACE .....</b>	<b>37</b>
4.1 Historie mediace .....	38
4.2 Vývoj mediace .....	38
4.3 Teoretická východiska mediace.....	40
4.3 Mediátor.....	42
4.4 Základní principy mediace.....	43
4.5 Průběh mediace.....	45
4.6 Možnosti využití mediace.....	48
4.7 Důvody pro mediaci.....	49
<b>5. PROBACE .....</b>	<b>50</b>
5.1 Historie probace.....	51



5.2 Vývoj v České republice .....	52
5.3 Restorativní justice .....	54
5.3.1. Principy restorativní justice.....	55
5.3.2. Programy restorativní justice .....	57
5.6 Teoretická východiska .....	58
PRAKTICKÁ ČÁST .....	61
<b>6. PRŮZKUM .....</b>	<b>61</b>
6.1 Cíl průzkumu a hypotézy .....	61
6.2 Výzkumné metody, harmonogram a způsob sběru dat.....	63
6.3 Analýza dat .....	64
6.4 Dílčí závěry - doporučení .....	76
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>78</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>81</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ .....</b>	<b>84</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>85</b>

## ÚVOD

Svět se dynamicky a velmi rychle rozvíjí, takže není v našich silách všechny změny zaznamenat natož jim porozumět. Příliv inovací způsobuje rychlé změny v technologiích aplikovaných do různých oblastí i odvětví, napomáhá vědám a vývoji společnosti k dokonalejšímu poznání různých sfér lidského života. Na druhé straně je až paradoxní, kolik málo víme o světě jako celku, o lidech, kteří ho obývají i o interakcích, které se v něm odehrávají. Přes všechny vymoženosti pokroku neumíme nebo nejsme schopni či dokonce nechceme řešit celou řadu problémů, které nás obklopují, počínaje těmi banálními každodenními nic neznamajícími, přes konflikty, které v nás přetrvávají, nahlodávají naše nitro nebo narušují stabilitu našeho okolí i světa, ve kterém žijeme, až po ty globální, které umí v mnohých případech způsobit víc, než jen konflikt. A tak ani sami nevíme, jestli se víc pohybujeme ve světě konfliktů nebo jestli nás víc obklopuje konflikt světů. Z pohledu globálního vývoje světa nabývají konflikty mnohem větší váhy než kdy jindy. Svět se dělí na bohaté a úspěšné, proti kterým stojí chudí a nevzdělaní, svět byznysu a vyspělých technologií proti lidem žijícím na okraji lidské společnosti, svět ve kterém se odehrává konflikt civilizací, kde se svět náboženství hrouť pod tlakem modernizace světa.

O konfliktech bylo napsáno mnoho statí, publikací, článků, diskusí, vědeckých prací. Je to téma k zamyšlení. Zabývá jim nejen sociální psychologie právníci, spisovatelé, vědci, lékaři, historici, ale i obyčejní lidé. Konflikty jsou pro někoho noční můrou, pro jiného kořením úspěchu. Někdo je schovává do šuplíku, někdo se přes ně s nadhledem přenesse, jiný hledá kompromis. Každý člověk je jedinečný ve svém vývoji, myšlení, chování, očekávání i chápání. Tato ojedinělost formuje z lidí jedince, kteří vidí svět odlišně. Odlišné chápání, motivace, tradice, hodnoty, naučené vzorce chování i pohled na věc, vnáší do běžných životů lidí konflikty.

Konflikty nemusí být jenom neshody v lidském chápání, konflikty jsou všude tam, kde dochází k narušení rovnováhy. Nemusí to být vždy jen člověk,

kdo je jejich příčinou. Lidé k jejich řešení nalézají vlastní přístupy, mění je a obměňují dle požadavků nově vzniklých situací. Někdy se konflikt vyřeší sám od sebe nebo pozvolna odezní, jindy musí do řešení vstoupit někdo třetí. Ale to neznamená, že konflikt musí být vždy jen negativní. Někdy může být naopak motivací, inspirací, podnětem k něčemu novému, k touze něco dosáhnout, objevit nebo něčím být. Člověk by měl brát konflikty jako zdroj svého ponaučení, jako součást svého života, měl by najít způsoby jak je řešit, jak je chápat, jak se s nimi vypořádat i jak se s nimi naučit žít.

Tato práce si stanovila za cíl pomocí odborné literatury, aktuálních internetových zdrojů a článků, proniknout do historie vzniku konfliktů, příčin jejich vzniku a možných způsobů řešení, poukázat na to jak komunikace a komunikační styly mohou být příčinou jejich vzniku nebo naopak, jak lze jejím prostřednictvím a vhodně zvoleným stylem konfliktní situaci efektivně vyřešit a v neposlední řadě seznámit čtenáře s možností jejího využití při alternativním řešení sporů - mediaci a probaci.

Dalším cílem práce je potvrdit nebo vyvrátit stanovené hypotézy a zjistit pomocí průzkumu, jaká je míra informovanosti o metodách alternativního řešení sporů u laické veřejnosti i v podnikatelském sektoru a do jaké míry je mediace jako metoda prakticky využívána.

Diplomová práce bude rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část bude rozčleněna do pěti kapitol. První bude krátkým exkurzem do historie vzniku konfliktů, druhá pojedná o konfliktech současnosti, příčinách jejich vzniku, dělení a stylech jejich řešení. Třetí kapitola se zaměří na oblast komunikace, její funkci, formy, struktury, komunikační styly a komunikační způsobilost. Hlavním tématem čtvrté kapitoly bude mediace, její vznik a historie, vysvětlení základních principů a pojmů mediace a mediačního procesu: (mediace, mediátor, etický kodex mediátora, jaký je průběhu mediace, jak probíhá mediační sezení, jaké výhody mediace přináší, jaké jsou její přednosti, důvody proč ji využívat, a které oblasti jsou pro mediaci vhodné). Pátá kapitola bude věnována velmi aktuálnímu tématu, kterým je probace – řešení konfliktů v trestní justici.

Praktická část se zaměří na průzkum, jehož cílem bude potvrdit nebo vyvrátit předem stanovené hypotézy. Předmětem průzkumu bude zjištění, jaká je míra znalostí pojmu mediace, do jaké míry je veřejnost informována o této metodě a do jaké míry je využívána. Sběr dat bude proveden dotazníkovou formou, výsledky budou následně zpracovány prostřednictvím analýzy a vyjádřeny v tabulkách a grafech v procentech.

Dalším cílem bude prostřednictvím průzkumu přispět k osvětě a zvýšení publicity mediace mezi laickou veřejností.

Motto – inspirace k napsání diplomové práce:

FUNDAMENTUM AUTEM EST IUSTITIAE FIDES, ID EST DICTORUM  
CONVENTORUMQUE CONSTANTIA ET VERITAS.

**Marcus Tullius Cicero**

„Základem spravedlnosti je důvěra, to znamená stálost a upřímnost ve slovech i v dohodách.“

## TEORETICKÁ ČÁST

### 1. HISTORIE VZNIKU A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

Každý z nás si alespoň jednou položil otázku, proč přišel na svět, jaký je smysl života nebo se zamyslel nad tím, jak život vznikl, co bylo účelem tohoto vzniku a proč tady vůbec je? Otázky patřící nejen do filozofie, náboženství ale i do předmětu zkoumání různých věd, pro které ani v dnes není snadné tento problém definovat.

Názory na vznik života se různí. „Někdy se o evolučním procesu uvažuje jako o za sebou následujících dějích, přičemž za základní konstantu je považována příčina a následek, což by v konečném důsledku podle některých mělo vést ke vzniku člověka.“ Vašina (2010, s. 15) Ať už pohlížíme na vznik života z jakéhokoliv úhlu pohledu, vždy se nabízí otázka - co bylo dřív, život anebo konflikt? Jaký by byl svět bez konfliktů a byl by vůbec?

„O životě dnes víme, že je svázán se systémy, které jsou daleko od rovnováhy. Konflikt mezi trvalým hledáním vnitřní rovnováhy a otevřeností těchto systémů (protékají jimi látky a energie) umožňuje běh životních funkcí.“ (Plamínek, 2009, s. 11)

Dalo by se říct, že konflikty jsou staré jako lidstvo samo. Lidé je řeší od nepaměti, i když je v oblibě nemají. Konflikty jsou pro někoho výzvou a pro jiného velký problém. Bez konfliktu by nevznikl život na Zemi. Konflikty doprovázejí většinu vynálezů, objevů i všechno nové a progresivní. Podle Plamínka (2009) tvůrčím složkám konfliktu, které se pohybují mezi pohodlností a zvědavostí, můžeme děkovat za různé vynálezy.

Zamyslíme-li se nad minulostí, vybaví se nám nepokoje, otroctví, války, mezinárodní konflikty, nemoci, střety, epidemie, mor ale také - pokrok, rozvoj vědy, techniky, průmyslu. Je namístě položit si otázku, co bylo příčinou těchto střetů a hnací silou pokroku? Ve všem vidíme střet něčeho s něčím, střet dvou zájmů, dvou motivací - konflikt. Termín "konflikt" (z latinského conflictus, us, m. – srážka). Pro vysvětlení tohoto výrazu, latina rozděluje termín conflictus na

dvě části, předponu con - vyjadřující, že se nejedná o jednostrannou věc, ale vzájemný střet a druhou část slova tvoří sloveso fligo, ere, od něhož je odvozeno jádro termínu – flictus, us. m – úder, náraz. Výsledkem je výraz confligere, který znamená srazit se s někým, zápasit, a vyjadřuje tak postoj, proti sobě stojících stran (Křivohlavý, 2002).

Výraz konflikt má v češtině velmi negativní přízvuk (rozkol, nesoulad, disharmonie). Evokují situace a stavy, kterým se člověk vědomě či nevědomě brání. Konflikty ale k životu patří, každý máme jiná očekávání, jiné zkušenosti a jiné představy. Vždy záleží na tom, jak danou konfliktní situaci člověk prožívá, jak na něj působí, jak ji pochopí i řeší (Holá, 2003).

## **1.1 Konflikty v pradávných dobách**

Konflikty protkávají celou lidskou historií již od pradávných dob, kdy se na Zemi objevili první lidé. Nevysvětlitelné přírodní úkazy probouzely v lidech strach, stmelovaly je do skupin a nutily ke komunikaci. Člověk byl nucen používat nejen primitivní způsob dorozumívání, ale předávat si i první zkušenosti. Lidé byli přesvědčeni, že svět ovládají nadpozemské síly, šamani a kouzelníci jsou zprostředkovatelé, kteří sdělují jejich poselství. Přírodním silám a živlům přisuzovali post nejstarších bohů. Nevědomost rozlišit živé od neživého, materiální od duchovního, je vrhá do konfliktu se světem nadpřirozených bytostí. Zemi, nebe, oheň, vodu, vítr i světlo, staví na úroveň lidí, kteří žijí, a kteří mají své osudy (Störig, 2007).

V období rodového soužití se uctívají nepsaná pravidla chování. Vztahy lidí se řídí prvobytně pospolnými obyčejí. Přírodní jevy a nevysvětlitelné úkazy (bouřka, stín, blesky) budí v lidech pokoru a respekt. Tyto nadpřirozené síly lidé přirovnávají k živým bytostem, přisuzují jim neomezenou moc, bojí se jejich hněvu, uctívají si je, vznikají rituály, utvářejí se náboženské představy, lidé se vyhýbají konfliktům s vyšší mocí (Čepeláková, 2010).

## 1.2 Konflikty starobylých civilizací

S přicházejícím pokrokem a vyvíjející se společností narůstají mezi lidmi i konflikty a nepokoje, které společnost musela řešit. Velký nárůst byl zaznamenán v období druhé společenské dělby práce. Oddělení řemeslné výroby od zemědělství a pastevectví vedlo k majetkovým nerovnostem, vzniku třídní společnosti, nepokojům, sporům a konfliktům. Běžnými spory byly různé hmotné úlevy, prominutí dluhů, úroků, prominutí otroctví, konflikty týkajících se zavraždění, např. Meslima, vladaře v městě Kiši, kolem roku 2600 př. n. l. řešil jako smírčí soudce pohraniční spor mezi Lagašem a Ummou, který se týkal závlahy pozemků (Adamová, et al., 2004).

Za nejstarší a nejvýznamnější dochovanou zákonodárnou památku se považuje **první psaný zákoník** starobabylonského krále Chammurapiho z období 18. st. před Kristem. Zákoník je přehledně systematizovaný, kazuistiky se opírají o zvykové (obyčejové) právo a zdůrazňují zásadu odplaty. Nejstarší teorie trestu stanovuje, že výše poškození se má rovnat výši trestu (ius talionis).

### **Chammurapiho zákoník má tři části:**

**Prolog** – (stéla a jeho obsah) zdůrazňuje ochranu samotného zákoníku

- **282 článků** - záznamy trestů konkrétních činů týkají se zejména práva rodinného, obchodního, soukromého, majetkového, dluhů, otroků, zločinů, cenové politiky aj.
- **Epilog** – označuje sbírku jako nález spravedlnosti a zdůrazňuje její závaznost

Chammurapi dělí obyvatelé do tří skupin, podle příslušnosti k sociální vrstvě:

- **awilum** – jsou privilegovaní, bohatí a kněží. Viník, který jim způsobil újmu nebo je poškodil, dostal nejpřísnější trest podle principu zásady odplaty oko za oko, zub za zub. Trest viníka se rovnal stejnému trestu, jakým újmu způsobil, např. za vyražení zubu zaplatil rovněž vyražením zubu. Toto ustanovení o odplatě mělo velký význam - zabránilo vykonat pomstu na viníkově rodině.

- **muškéni** – neprivilegovaní, svobodní občané, řemeslníci, zemědělci, vojáci (nemající žádná práva) - jejich poškození se trestalo peněžitou pokutou.
- **otroci** – nesvobodní - byli majetkem pána, pokud jim někdo ublížil nebo způsobil újmu, viník musel pánovi zaplatit pokutu. Pokud někdo způsobil smrt otroka, musel pánovi nahradit tuto škodu jiným otrokem (Adamová, et al., 2004).

Velmi často se objevuje trest zmrzačením, zotročením nebo trest smrti, které se postihovaly závažné trestné činy např. vraždu, krádež, znásilnění nebo činy zaměřené proti státu a státnímu zřízení, proti rodině i odmítnutí vojenské služby. Velmi přísné tresty byly za incest a nevěru. Soukromé násilí bylo zakázáno a iracionální trestní činy byly řešeny velmi zvláštním způsobem, např. nařčení z čarodějnictví, bylo považováno a hodnoceno jako pokus o ublížení na životě a zdraví. Pokud se vina obviněného neprokázala, udavač byl za trest usmrcen, podle zásady odplaty.

Chammurapiho zákoník je sbírkou vzorových rozsudků. Jeho přáním bylo, aby v zemi vládla přísná disciplína a pokud by někdo spáchal špatný čin, musí si být vědom toho, jakým trestem bude potrestán (pokud se někdo dopustí loupeže a bude dopaden, bude za trest usmrcen, pokud stavitel postaví dům a později spadne stěna, musí na vlastní náklady postavit novou stěnu, nebo pokud někdo ve svém domě ukryje uprchlého otroka a po výzvě hlasatele ho nevydá, bude majitel domu usmrcen (Adamová, et al., 2004).

Stejně jako ostatní archaické společnosti i Čína prošla vývojem od rodové společnosti k vojenské demokracii, později k státu. Vznik sociální a majetkové nerovnosti vedl ke vzniku sporů uvnitř společnosti. K poznání řešení sporů a práva staré Číny slouží dochované prameny právní i neprávní. Konfucius, největší a nejvlivnější čínský myslitel, jehož humanistické myšlení bylo orientováno na člověka, blaho lidí a harmonii soužití, tímto směrem rovněž orientoval i svoji sbírku zásad slušného chování a mravních příkazů. Holá uvádí, že: „Z pohledu Konfuciova učení konfrontace a jednostranná řešení vedou k rozpadu vztahů. Jsou upřednostňovány multilaterálně akceptovatelné



postupy, které jediné jsou považovány za perspektivní.“ (Holá, 2011, s. 14) Konfucius žádal pro společnost i jednotlivce zachování tradic, poctivost, od vládců požadoval příkladné chování. Pravidlům mravů a slušnosti přikládal velký význam. Proto mnozí považují starověkou Čínu za ideové východisko mediace.

Velký posun je vidět ve starověkém židovském právu, kde se zpočátku objevovala krevní msta, uplatňovala se i zásada odplaty, nevýmaje zpočátku ostatní členy rodiny. Později dochází k vyloučení členů rodiny z odplaty, a to je okamžik, kdy nastává v právu velký pokrok oproti předchozím právním systémům. Odplata byla nahrazena odškodněním, zrušily se tresty zmrzačením, nově se objevil trest bití holí. Podle zákonů se striktně rozlišuje vražda a neúmyslné zabití, což je velký posun v právním systému. Za náhodné zabití se viník mohl uchýlit např. do svatyně nebo jiných míst, které ho před krevní mstou chránily (Balík, Balík, ml., 2003).

Hlavním nástrojem despotických vlád, pro udržení státního zřízení a vnitřního pořádku, bylo trestní právo. Příznačné pro otrokářskou společnost bylo propojení trestního práva s náboženstvím, předpisy měly formu náboženského příkazu a specifické bylo odlišné měřítko trestů pro urozené, neurozené a nesvobodné. Trest měl plnit funkci nejen postihu, ale pro pachatele měl být i ponaučením. Nad viníkem byl plněn dohled a škodu musel někdy až mnohonásobně uhradit. Největší zločiny se trestaly smrtí. Zločinci byli následně poznamenáni uříznutím ucha, nosu nebo useknutím ruky.

Počátky Říma spadají do prvobytně pospolného řádu a následně rozpadu rodového zřízení, největší zásluhu na tom měl směnný obchod, vojenské výboje a třídní nerovnost, které byly podnětem vzniku otrokářské společnosti. Spory vznikají nejen mezi mocnými, bohatými a chudými, ale řeší se i vojenské konflikty a konflikty uvnitř rodin.

Římské právo se odlišuje od práva ostatních kultur. Velmi brzy oddělilo právo od náboženství a mravních norem. Rozlišovalo důležité, od nedůležitého. „Římské právo využívalo služeb mediátora od dob Justinána a nazývalo ho

*internunciatus, medium, intercessor, philanthropus, interpolator, conciliator, interlocutor, interpres* a nakonec *mediator*“ (Holá, 2011, s. 14)

Nutné je podotknout, že řešení sporů se vyznačovalo logickými závěry na tu dobu velmi nadčasovými a bývá právem uznáváno za vrchol lidské kultury.

### **1.3 Konflikty středověku**

Kultura zaniklých antických civilizací spolu s rozvíjejícím se křesťanstvím měly velký vliv na utváření další etapy lidských dějin – středověku. Platí nepsané právní pravidlo, které se přenáší ústním podáním. Vzniklé spory musí znesvářené strany prokázat. Složitější spory řeší soudce společně s cechovními mistry, městskou radou nebo s církví. Pokud se existence obyčeje muselo dokázat za větší účasti svědků, soudní řízení se protahovalo a bylo i finančně velmi náročné. Soudce mohl sám rozhodnout podle obyčeje jen v případech precedentu, nebo pokud se jednalo o notoricky známý obyčej. Obsah obyčeje soudce musel respektovat, i když nebyl přesvědčen o jeho správnosti. Výjimečně rozhodnout o správnosti obyčeje (upravený obyčej) měl pouze panovník s výslovným souhlasem baronů a za podmínky, že nepřekročí Boží zákony a morálku (Čepeláková, 2010).

Právní systémy středověku umožňovaly sporným stranám různé způsoby smíření – rituály, např. vendetu, mimosoudní dohodu, finanční vyrovnání nebo poškození mohli zvolit některou formu odplaty, pokud dodrželi legislativní zákony. Z některých trestů se mohli vykoupit, kdežto delikty týkající se rodinné cti mohla smýt pouze krevní msta. Pro tyto případy platila přísně stanovená pravidla. Pokání se vždy vztahovalo na celou rodinu a ne jenom na viníka. Nejoblíbenější rituály smíření byly mimosoudní dohody. Znesvářené strany se mohly předem dobrovolně na řešení sporu dohodnout. Pokud dohodu obě strany zpečetily před svědky např. potřesením rukou či ústně, tak rituál smíření proběhl a na jeho základě byl viníkovi uložen trest. Dohody trestných činů musel ještě stvrdit soudní sněm.

Ve středověku byla soudní moc v rukou nejrůznějších osob, soudilo se podle odlišných zákonů, mnoho provinilců a zločinců zůstávalo bez potrestání.

Lidé, zejména šlechtici, často brali spravedlnost do svých rukou a krvavé půtky byly na každodenním pořádku. Důsledkem této právní nejistoty vznikala zvláštní soudní moc – *féma*. Tento zvláštní soud se prosadil ve 13. st. ve Vestfálsku a v následujících 200 letech získal velkého vlivu. Vznikl pravděpodobně z tzv. hrabských soudů, kterým Karel Veliký propůjčil hrdelní pravomoc. Před těmito soudy se projednávaly loupeže, krádeže i hrdelní zločiny, a to vždy s vyloučením veřejnosti. Kdo jim potají naslouchal, byl oběšen. Do procedury byli zasvěceni pouze tzv. „vědoucí“ a k vykonání rozsudku docházelo okamžitě. Obviněný mohl být jen osvobozen nebo odsouzen k smrti. Fémy se prosadily na území celého Německa a ve 14. st. nabývaly velké vážnosti. Striktní utajování okolností kolem procedury porady soudu dalo za vznik různým hrůzostrašným historkám a příběhům. Zvláštním soudům se připisovaly různé krutosti, porotci byli označováni za bratrstvo maskovaných katů, což přetrvalo cca do 15. století, kdy pozvolna začal celý systém upadat (Balthazar et al., 1999).

Konec středověku a spáchání trestného činu je úzce spjat s fenoménem *smírčích křížů*, které mají v Evropě velkou tradici. Dnes to jsou památky připomínající místo hrdelního zločinu či smutné a tragické události, které se udály mezi delikventem a rodinou oběti, kdy bylo možné potrestat pachatele podle smírčího práva. Provinilec mohl svůj čin odčinit splněním uloženého úkolu např. vytesáním kříže do kamene na místě, kde byl trestný čin spáchán a tím docílit dosažení smíru. Nově uplatňované právo se více zabývalo lidskou psychikou a mnohem důkladněji se věnovalo příčinám trestného činu. Rozlišovala se vražda od neúmyslného zabití a přihlíželo se k okolnostem, za kterých byl trestný čin spáchán (např. vraždy v afektu). Trestní právo charakterizováno smírčími kříži přineslo nový způsob řešení provinění. Např. trest popravou mohl být nahrazen hmotným odškodněním. Do popředí se dostávala snaha vyřešit provinění jiným, pro viníka, pozůstalé i společnost optimálnějším způsobem. Většinou byl viník zavázán k pokrytí nákladů na pohřeb oběti, soudních výloh nebo musel složit patřičnou sumu na výživu a výchovu pozůstalých sirotek a rodině oběti musel poukázat jako výraz pokání

dohodnutou finanční částku – tzv. *hlavné* - ekvivalent za hlavu zabitého a další materiální požitky (Holá, 2011).

„Při společném jednání o podmínkách uzavírané **vzájemné dohody** mezi poškozenou stranou a pachatelem (tedy účastníky konfliktu) bylo dbáno na to, aby se **obě strany smířily** a zavázaly se dále již neusilovat o pomstu. Pachatel byl na místě vraždy povinen postavit vlastnoručně vytesaný kamenný kříž nebo kapličku, jako výraz pokání na paměť a výstrahu současníkům i příštím pokolením.“ (Holá, 2011, s. 14)

Tento způsob řešení trestných činů neplatil pro všechny stejně. Majetný občan se mohl ze spáchaného zločinu vykoupit, nemajetný, který nezaplatil, byl fyzicky potrestán. I když se středověké procesy značně odlišovaly od soudních procesů současnosti, najdeme zde některé společné prvky se současností např.:

- spory byly řešeny soukromě-církevní smířčí dohodou, za pomoci prostředníka, bez kterého by strany konfliktu dohodu neuzavřely (významní hodnostáři, představitelé obcí ap.),
- neutralita byla typická vlastnost kleriků, ke které je předurčovala jejich víra a z ní plynoucí neschopnost nečestného jednání. Post svatého muže, který řešil konflikt, budil nejen respekt a úctu k duchovnímu životu, ale byl zárukou nejvhodnějšího vyjednávacího přístupu.
- schopnost a kompetence – byly předpokladem zdárného vyjednávání ve středověku a jsou předpokladem úspěšného vyjednávání i dnes (Čepeláková, 2010).

Na sjezdu šlechty a prelátů v Sadské u Nymburka byl vyhlášen nejstarší český zákoník *Statuta Konráda Oty* - kodifikuje zvykového práva a přiznává feudálům dědictví vlastnictví půdy (Čapka, 1998).

## 2. KONFLIKTY SOUDOBÉ SPOLEČNOSTI

První konflikt se přisuzuje *velkému třesku* – je to označení pro zrození vesmíru, které stojí na třech pilířích vědeckých hypotéz (pravděpodobné teorie), kterými se vědci snaží vysvětlit tajemství vzniku světa. Plamínek napsal, že konflikty jsou palivem do motoru vývoje a bez konfliktů by nevznikl život na Zemi (Plamínek, 2006). Později o sobě napsal, že si připadal se svým názorem jako extrémista a ve své další publikaci tvrdí, že: „...konflikty jsou ještě o chloupek významnější – a jsou samotným základem života“. (Plamínek, 2009, s. 11)

Konflikty k životu patří, každý máme jiné představy, jiná očekávání, jiné zkušenosti. Termín "*konflikt*" je nejobecněji definován jako střet dvou motivací a v češtině má velmi negativní akcent, jehož význam se dá vysvětlit jako rozkol, nesoulad, disharmonie = situace a stavy, kterým se člověk vědomě či nevědomě brání. Pokud chceme konflikt lépe pochopit, nelze zůstat pouze u tohoto překladu a této definice. Nestačí o něm pouze hovořit. Konflikty je především nutné rozpoznat, zvládat je a musí se řešit. Prostým vyhýbáním se jim, se nic nevyřeší. Konflikt nemůžeme hodnotit, není ani dobrý ani špatný, vždy ale záleží na tom, jak konflikt na člověka působí, jak člověk danou situaci prožívá a na způsobu jak ji následně řeší (Čepeláková, 2010).

Konfliktní situace jsou předmětem zkoumání a studií řady vědeckých disciplín. Dříve se na konflikty pohlíželo jednostranně (Holá, 2003). Přístupy podle Kellera (2008):

- **Etologický přístup** považuje konflikty mezi jednotlivci i skupinami za projev agrese instinktivního charakteru. Tento přístup, umožňuje zkoumat fyziologický zdroj agresivity, jeho spouštění, podmínky pro jeho vznik a útlum.
- **Psychologický přístup** je zaměřený na formování konfliktních typů osobnosti v průběhu vývoje, zkoumá psychické dispozice k jejich řešení, jejich pravidelnosti.

- **Z hlediska historie** se více méně jedná rekonstrukci průběhu vojenských konfliktů nebo analýzu konfliktů náboženských, sociálních aj.
- **Filozofické a náboženské koncepce** v rovině spekulativní vysvětlují vývoj světa jako výsledek konfliktních střetu protikladných sil a principů.
- **Sociologický přístup** upozorňuje, že konfliktní situace jsou strukturovány také sociálními faktory (nejen psychickými dispozicemi individuí). Snahou sociologů je mj. odkrýt společné rysy různorodých sociálních konfliktů, analyzovat a předvídat.

V současnosti se od těchto jednostranných teorií upouští, vývoj směřuje k ucelenějšímu a všestrannějšímu chápání a nesoustřeďuje se pouze na určitý typ konfliktu nebo na určitý motiv, ale využívá přínosu různých škol a směrů, které se snaží konflikty objasňovat na základě pozorování, popisu, empirického výzkumu, protože při vzniku konfliktu působí společně více faktorů. Mají smíšený a složitý průběh a mezi jednotlivými typy konfliktů jsou možné přechody, např. párový konflikt přejde do skupinového, pracovní zasáhne rodinu ap. (Holá, 2003).

Plamínek považuje za konflikt to: „...co do jinak pokojných systémů (rodin, firem, společností, přírody) vnáší nerovnováhu nebo nestabilitu. Konflikty jsou tedy deekvilibrizující nebo destabilizující aspekty systému. Rovnováha je přitom něco, s čím si můžeme vcelku bez obav zahrávat: jde o aktuální stav systému, stav, který je v dané chvíli vyvážený, jednotlivá působení se v něm vzájemně ruší. Takováto rovnovážná situace je ovšem zpravidla pomíjivým jevem – už proto, že okolí systémů se mění a nutí systémy k novým rovnováhám.“ (Plamínek, 2009, s. 14)

## 2.1 Příčiny konfliktů

Podle Paulíka (2010) v naší kultuře převažuje vnímání konfliktu jako něco velmi nežádoucího nepříjemného, něco co narušuje rovnováhu, stav věcí nebo působí rozvrat, rozkol. Ale tohle něco, by spíš mělo platit pro spory, které nebyly uspokojivě vyřešené nebo byly nezvládnuté, než pro konflikt samotný.

Neuspokojivě vyřešené konflikty nesou s sebou mnoho negativních důsledků a je potřeba jim předcházet.

Příčiny konfliktů mohou být stejně jako konflikty samé, různé. Vzejít můžou z rozdílných zájmů, potřeb nebo hodnot, z nefunkční komunikace, nesplněných očekávání, rozdílnosti typu osobností, časového tlaku, nejasně vymezených pravidel. Konflikty se podle Lahnerové (2009), se odehrávají ve dvou rovinách:

- **Věcná rovina** (jde o cíl, výsledek, metodu) – řešení tohoto typu konfliktu se musí hledat též ve věcné rovině: dostatek informací o problému, racionální argumenty, logické vysvětlení – nejde o protivníka, ale o věc samotnou
- **Emocionální (vztahová) rovina** – vyznačuje se převahou emocí, výbuchy, vášněmi, antipatií i sympatií, mnohdy nepochopitelným postojem, odráží psychické potřeby a emocionální rozložení ve vztahu mezi stranami konfliktu – čím je vztah mezi stranami konfliktu užší, tím je vztahová rovina významnější.

Předpokladem k nalezení vhodného postupu k vyřešení konfliktu, je rozpoznat jeho příčiny a zvolit vhodnou strategii.

Z obecného hlediska se podle Paulíka (2008) **příčiny konfliktů** dělí na:

- **vnější** – objektivní, na člověku nezávislé, přicházejí zvnějšku, jejich příčinou často bývá narušená komunikace nebo nějaký problém ve výměně informací nebo interakci s osobou aktuálně konfliktně naladěnou, která pociťuje akutní ohrožení uspokojování jejích individuálních potřeb. Výrazné tendence ke konfliktům mají i lidi s aktuálně negativními emocemi (hněv, zlost, strach) nebo se sníženou schopností autoregulace (psychicky labilní, cholerický temperament) anebo lidi nedůvěřiví, agresivní, bezohlední, neochotní spolupracovat
- **vnitřní** – subjektivní, osobní, vyplývají z rozporů v lidském nitru, které můžou souviset s dlouhotrvajícími osobními problémy (psychická labilita, sociální nezralost, neujasněná a vnitřně rozporná soustava hodnot, volní nedostatky, neschopnost rozhodnout se)

Konfliktní střety mají různé zřetelné i skryté důsledky a v zásadě mohou být pozitivní nebo negativní. Negativní důsledky, které vznikají z neřešených nebo nevyřešených konfliktů narušují mezilidské vztahy a komunikaci mezi lidmi. Navenek vyřešený konflikt, který skrytě pokračuje, může vyústit v nedůvěru, neochotu, nenávisť. Naopak, pozitivní důsledky konfliktů přinášejí změnu všude tam, kde byla stagnace systému a kde jeho funkce už neplnila svoji roli. Vyřešením konfliktu dochází zpravidla k odstranění bariér a zlepšení vztahů.

## 2.2 Dělení konfliktů

Konflikty se dělí a třídí podle mnoha různých kritérií. Paulík (2002) např. diferencuje konflikty podle manifestace na skryté, otevřené, potenciální nebo podle toho, koho se týkají:

- **Interpersonální** – probíhají mezi lidmi, mají nejméně dva účastníky a dělí se podle počtu zúčastněných
- **Intrapersonální konflikty** – týkají se jedné osoby a odehrávají se v jejím nitru – vnitřní konflikty, které pokud jsou početné, způsobují lidem řadu trápení a problémů. Výsledkem je posléze nejistota, nerozhodnost, potíže při soustředění pozornosti, obavy a nespokojenost se sebou samým – kumulací těchto problémů může dojít k psychickému onemocnění.

Křivohlavý (2002), dělí konflikty podle rozsahu počtu lidí, kterých se konflikt týká nebo podle jejich psychologické charakteristiky střetávajících se tendencí:

### **Podle počtu zaangažovaných osob:**

- **Intrapersonální konflikty** - subjektem je jedinec, konflikty jsou intrapsychické, vnitřní, individuální - osobní konflikty jedince, které probíhají uvnitř osobnosti a jeví se jako střet dvou představ, motivů, protichůdných sil, projevují se vnitřním rozporem jedince, např. konflikt morálky – chci, ale nesmím apod.



- **Interpersonální konflikty** - vznikají denně mezi dvěma jednotlivci, mezi osobami, vyjadřují střet představ, postojů, zájmů nebo názorů, označují se také dyádové nebo párové.
- **Interskupinové (meziskupinové) konflikty** mohou vzniknout:
  - mezi dvěma různými skupinami, kdy dochází ke konfliktu zájmů (např. příznivci dvou různých hokejových klubů)
  - uvnitř skupiny, kdy konflikt vzniká na podkladě různých zájmů členů skupiny (část chce do divadla a část do hospody).

Konflikt s cizí skupinou pomáhá udržet identitu vlastní skupiny. Teprve v konfliktních situacích a střetech s jinou skupinou, nabývá skupina vědomí sama o sobě. Konflikt je v tomto okamžiku i jakýmsi pojistným ventilem, který uvolňuje napětí mezi členy skupiny.

- **Intraskupinové konflikty vznikají** uvnitř uzavřené a definované skupiny např. rodiny, politické strany, školní třídy, apod.
- **Konflikt jednotlivce se skupinou** je zvláštní druh intraskupinového konfliktu kdy jednotlivec:
  - a) je členem skupiny (poslanec v konfliktu se zbytkem Parlamentu).
  - b) není členem skupiny (zákazník v konfliktu s obchodním řetězcem).

#### **Podle psychologické charakteristiky:**

- **Konflikty představ** - lidi si vytváří představy podle toho, co slyší, vidí, co cítí, jak co vnímají, a proto nikdy nebudou pohlížet na stejnou věc stejně. Rozdílná schopnost získávat, uchovávat, vybavovat představy, vnímat věci různě, může vést ke konfliktům. V popředí je vždy jejich zájem, vidí jen to, po čem touží nebo co chtějí a potřebují. Motivace rozhodne, co se stane středem zájmu člověka, čeho si všimne, co jeho představu utvoří. Příčinou konfliktů jak v životě, tak i v komunikaci mohou být odlišnosti v představách. Pro správné pochopení těchto odlišností je nutné srozumitelné formulování představy, tolerance a nesrozumitelné si nechat vysvětlit.

- **Konflikty názorů** - lidi hodnotí skutečnost na základě různých kritérií, za co můžou odlišné názory, které vznikají na základě odlišné zkušenosti. Názor je představa spojená s hodnotícím soudem. Hodnocení tak může být problém, který vyvolá konflikt. Konflikt vzniká, když se jednotlivým kritériím klade různá váha nebo když se použije odlišné hodnotící měřítko (dva učitelé rozdílně ohodnotí téhož žáka).
- **Konflikty postojů** – člověk vnímá svět kolem sebe s určitým citovým zbarvením. Vytvoření citového vztahu záleží od vzniklého pocitu – příjemné/nepříjemné, líbí/nelíbí, sladké/hořké. Citovým zbarvením si člověk vytváří určité postoje. Konflikty postojů zpravidla probíhají v emocionální rovině a vyjadřují střet odlišného způsobu v jednání, postoj vyjadřuje klad nebo zápor jevu např. prohra/výhra, divadlo/sport).
- **Konflikty zájmů** – jde o střet zájmu lidí, kteří usilují o uspokojení svých potřeb (každý chce něco jiného).

**Podle Holé (2003) se konflikty dělí do dalších kategorií:**

- **Podle předmětu sporu** – již samotné označení sporu napovídá co je jeho předmětem a v jakém prostředí k němu dochází: partnerské, manželské, rodičovské, rodinné, pracovní, politické, obchodní, náboženské, mezinárodní, zdravotní aj.
- **Podle věku zúčastněných osob** – ve všech etapách lidského života - dochází ke konfliktům, ať už je to dětství, dospívání, dospělost nebo stáří
- **Konflikty generační** - vznikají mezi generacemi a plynou z rozdílnosti názorů generací v rodině (rodiče – děti, staří rodiče - vnoučata)

Konfliktní situace je forma sociální situace (Holá, 2003), která má svá specifika a ty je odlišují od ostatních situací. Její pochopení dává předpoklad, pro úspěšné řešení.

## 2.3 Styly řešení konfliktů

Konfliktní situace patří mezi náročné životní situace, na které mohou lidé reagovat různými způsoby. Konflikt určuje metodu řešení. Pro stabilitu je důležité, aby o řešení konfliktu, jeho výsledku, rozhodly zúčastněné strany (Plamínek, 2003). Cílem řešení konfliktu je především spokojenost člověka. To znamená, že je nutné konflikt nejen vyřešit, ale i změnit situaci na nekonfliktní. Člověk se staví k řešení konfliktů různým způsobem. Vliv má i daná životní situace, v níž se jedinec nachází. Někdo může překážky zdolávat zvýšeným úsilím tak, že se snaží prosadit svůj názor nebo vyjednávat, jiný se přizpůsobí, nebo z konfliktu unikne, rezignuje. Další možností je zapojit do konfliktní situace další osoby, aby došlo k překonání napětí a úzkosti.

Podle Holé (2003), mohou být konflikty řešeny spontánně nebo záměrně:

- **Při spontánním řešení** se do děje zapojují obranné mechanismy (agresivita, útek, kompromis).
- **Při záměrném řešení** se konflikt řeší buď samotnými účastníky konfliktu, nebo pomocí další osoby. Spontánní a záměrná řešení se můžou prolínat nebo vzájemně kombinovat.

K řešení konfliktů pomocí další osoby přistupují lidé, až když vidí, že není v jejich silách danou situaci zvládnout a potřebují pomoc další strany, od které očekávají pomoc, podporu, nezaujaté stanovisko. Pokud se zvolí alternativní způsob řešení sporu, na pomoc je přivolaný mediátor nebo arbitr. Jinak spor může rozhodnout soud. Soudní jednání jsou časově a finančně náročná. Proti nim se nabízí efektivnější a rychlejší metoda, která účastníky sporu finančně tolik nezatěžuje a neskončí trvalým nepřátelstvím sporných stran. Touto metodou může být např. mediace, facilitace, konciliace, apod. Od dobře zvoleného stylu řešení daného konfliktu záleží, jaký bude mít situace emocionální dopad na lidi, nakolik se promítne do jejich vztahů s ostatními osobami konfliktu a zda se podobných konfliktů do budoucna vyvarují, případně je budou umět efektivně řešit (Čepeláková, 2010). Konfliktní situace

je systém interakcí, kde účastníci sporu stojí proti sobě, zasahují do svého jednání, kterým usilují o vítězství nad soupeřem a preferují jen své zájmy.

## **2.4 Teorie řešení konfliktů**

Konflikty jsou každodenní součástí našeho života, interpersonálních vztahů, odehrávají se mezi rodiči, prarodiči, dětmi, napříč mezi generacemi, partnery, přáteli, sousedy, spolupracovníky, nadřízenými a podřízenými, mezi politiky, státy, jednoduše řečeno, jsou všude kolem nás. Někdy nás posouvají dál, jindy nám komplikují a znepríjemňují život. Konflikt můžeme chápat jako střet dvou a více neslučitelných tendencí, které vyvolávají napětí a nutnost změny (Řezáč, 2008). Problémem však není samotný konflikt, nýbrž způsob jeho řešení tj. nalezení vhodného postupu. K tomu je nutné rozeznat příčinu vzniku konfliktu, která může pramenit z rozdílnosti povah, osobních zájmů, potřeb, časového tlaku, hodnot, nedostatečné komunikace, nejasných pravidel apod. Samotné řešení konfliktu, aby bylo nejen úspěšné, ale i trvalé, vyžaduje specifické postupy a techniky, důvěru, motivaci a vůli sporných stran konflikt vyřešit. „Konflikt a jeho řešení je odrazem toho, kdo do něj vstupuje.“ (Holá, 2011, s. 30)

Konflikt může vést jak k negativnímu, tak pozitivnímu efektu (DeVito, 2001). Negativní efekty vyvolávají negativní pocity, dělají z lidí nepřátelé, odčerpávají energii, která by se dala využít mnohem lépe. Pozitivní efekty poukazují na možnost zkoumat problém a podílet se na jeho řešení. Nová řešení jsou zdrojem změn. Ukončují negativně vnímané procesy a stavy. Vybízí k hledání nové cesty. Uvolňují napětí a pomáhají ventilovat emoce, což vede k výměně informací a otevřené diskuzi. To učí naučit se řešit problém – analyzovat, ověřovat a přehodnocovat a získávat zpětnou vazbu. Neřešený konflikt se však často opakuje a směřuje k destrukci.

„Neodstranitelná protikladnost zájmů je základním východiskem teorie konfliktů.“(Keller, 2008, s. 118) V zásadě jsou sociální konflikty důsledkem strádání, a odlišnosti uznávaných hodnot.

### 3. KOMUNIKACE

Svět se vyznačuje kulturní rozmanitostí. Každá kultura má již od nepaměti vytvořen určitý způsob dorozumívání. Nejčastějším způsobem je lidská řeč, písmo a neverbální projevy. Řeč je nejen projevem myšlenek, emocí, přání, ale i prostředkem ke sdělení informací, vyvolání změny, dosažení cíle. Kultura a kulturní odlišnosti mají na komunikaci vždy určitý vliv (DeVito, 2008).

Člověk se narodí do kultury, pro kterou jsou typické určité názory, postoje, hodnoty, týkající se národnosti, náboženství, rasové příslušnosti, etických hodnot, podle kterých by se měl chovat a řídit v osobním i pracovním životě. Kultura prostupuje všemi formami komunikace. Pochopit vliv kultury je nezbytně nutné k porozumění komunikace a k jejímu zvládnutí. Prostřednictvím komunikace se lidi stávají přáteli, partnery, vytvářejí se rodiny, chatují na internetu, komunikují s kolegy v práci. „Komunikace je praktická činnost použitelná ve všech oblastech života.“ (DeVito, 2008, s. 17) K nejužitečnějším a nejdůležitějším lidským vlastnostem a dovednostem patří ty, které se týkají komunikace. Tyto komunikační dovednosti ovlivňují efektivitu profesního i soukromého života ve všech vztazích.

Komunikace má své kořeny v latině- *communicare* – společně něco sdílet, činit něco společným, proudění informací z jednoho bodu k druhému, přenos nebo vytváření znalostí (Vybíral, 2005).

Podle Plamínka (2008), *communicare* znamená společně něco sdílet, nikoliv někomu něco vnucovat. Komunikace je vždy přítomna a všude přítomna. Komunikační návyky si člověk osvojuje od narození a upevňuje si je po zbytek svého života. Osobnost člověka se navenek projevuje v jeho chování, ale také v závislosti na vnějších podmínkách. I když se proces komunikace zdá jednoduchý, ve skutečnosti je velmi složitý. Verbální komunikace souvisí s racionálním obsahem sdělení, emoce a pocity se odrazí ve způsobu, jakým slova proneseme a také co vypráví řeč našeho těla. (Plamínek, 2008, s. 43)

„Problémem jak jednat, jak komunikovat se v minulosti zabývali téměř všichni filozofové mravnosti. Pokoušeli se jej vyřešit buď poukazem na „lidskou povahu“, nebo na povahu dobra.“ (Holá, 2011, s. 23)

Teorie komunikace je považována za sociálně-psychologický zdroj mediace.

### **3.1 Funkce komunikace**

Specifikou lidské komunikace je mluvená a psaná řeč. V překladu termín komunikace znamená přesun z jednoho místa na druhé. V lidské komunikaci to znamená předávání informací mezi dvěma a více osobami, u kterých dochází k interakci - rozhovoru. Je-li tento sociální proces jednosměrný, jde např. o vyhledávání informací. Prochází - li čtenář tento text očima, je součástí jednosměrné komunikace. Tento text je médium, které mu něco sděluje. Podle Plamínka (2008), pokud bychom komunikaci zjednodušili a představili si ji ve dvou komunikačních rovinách – věcné a vztahové, zjistili bychom, že jeden typ informací, které se pojí ke skutečnosti - konkrétní věc, myšlenka, téma - získáváme jako příjemci sluchem a zrakem a druhý typ informací - spojený s prožívaným pocitem nebo vazbou na různé vztahy - je viditelný a slyšitelný, což by symbolicky mohlo naznačovat, že slova představují rozumovou složku sdělení, hlas tlumočí jeho citový podtext a tělo vypovídá pravdu.

Komunikace probíhající ve věcné rovině může být prezentována na různé úrovni zobecnění, např. může být povrchní nebo hluboká. Příkladem povrchní komunikace je dialog na úrovni postojů (postoje vyjadřují zájmy – postoje jsou to, co lidé říkají, a zájmy jsou příčinou toho, že to říkají, proto je dobré vždy hledat příčiny postojů). Vztah zase často ovlivňuje výsledek a způsob komunikace.

„Verbální komunikace skutečně bezprostředně souvisí s racionálním obsahem sdělení, pocity a emoce se přednostně vtiskují do způsobu, jakým slova pronášíme, a o našem vztahu ke sdělovanému obsahu, ale také k adresátovi sdělení vypráví zase řeč našeho těla – mnohdy upřímněji, než je nám milé.“ (Plamínek, 2008, s. 43)

Výzkumy prokázaly, že volba slov se na pochopení sdělení adresátem podílí jen velmi málo, mnohem větší vliv než zvolená slova, mají informace šířené způsobem interpretace - řeči a řeči těla. Pro dobrou komunikaci je důležité pochopit tuto skutečnost a nenechat na sebe neverbální složky komunikace působit, bez vědomé kontroly (Plamínek 2008.) Neverbální komunikace je vývojově starší, jednoznačnější, upřímnější, mnohem spontánnější a pravdivější. Pokud si aktéři komunikace zvyknou všimnout neverbálních projevů, dozví se mnohonásobně více a také je pak mohou vědomě využívat. Čím více city dominují nad rozumem, tím více se podstata sdělení šíří prostřednictvím neverbální komunikace.

„Lidská společnost je v podstatě síť vztahů mezi lidmi. Když si ji představíme jako rybářskou síť, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. A co to vlastně je to lanová v lidském světě? Jedna odpověď je, že komunikace“ (Agryle a Tower, 1979).“ Tímto citátem uvádí Vybíral jedno ze svých děl o komunikaci (Vybíral, 2005, s. 25).

Každá komunikace má určitý smysl a funkci. Obohacuje člověka o nové informace, poznatky, dává mu možnost domluvit se, předávat informace, utvářet a měnit vlastní názory a postoje, filtrovat příjem různých sdělení. Komunikace podle Vybírala (2005) má pět základních funkcí:

- **Informativní** – informuje o úkolu, doplní zprávu, něco oznámí, ohlásí, podá prohlášení, předá
- **Zábavnou** – úkolem je někoho rozveselit, pobavit sebe i druhé, rozptýlit
- **Instruktažní** - naučí, zasvětil, předá instrukce, recept, návod na něco
- **Přesvědčovací** - vede k ovládnutí, manipulaci, ovlivňování, způsobu jak někoho dostat na svoji stranu
- **Vyjednávací, operativní** - cílem je dospět k dohodě, řešení

„Pouze informativních, oznamovacích a popisných komunikačních výměn není v běžných situacích mnoho. Často jde o skryté instruování, nebo – ještě častěji - o přesvědčování i tam, kde je promluva nabízena jako pouhé informování. To bývá případ tzv. neobjektivního zpravodajství televizních stanic nebo

tiskových agentur a redakcí, kdy informaci doprovází – většinou nezjevná, a často dokonce propíraná – manipulace, resp. instrukce. Manipulující produktor implicitně dodává, jak má příjemce zprávě rozumět, co si z ní má vzít, co z ní vyvodit, co si nad ní myslet apod.“ (Vybíral, 2005 s. 31)

### 3.2 Formy, struktura a druhy komunikace

„Důležitým aspektem sociálních interakcí je komunikace, která je zajišťována vrozenými reakcemi na zrakovou, sluchovou, dotykovou a čichovou stimulaci“. (Nakonečný, 1999, s. 56)

Pro každou kulturu je vlastní určitý systém komunikace, který zahrnuje jazyk, gesta, způsoby chování, jejichž význam pro jinou kulturu může být cizí (muslimové, křesťané). Podle Nakonečného (2002) je komunikace umožněna systémem vzájemně sdílených znaků, který tvoří tyto formy komunikace:

- **Verbální** – národní jazyk (mluvená a psaná řeč)
- **Paralingvistické znaky** - intonace, akcent, zbarvení hlasu, přízvuk
- **Nonverbální** – výraz (mimika, kinesika, řeč těla, vokalizace – smích, pláč, chování – gesta, pohledy)
- **Komunikace prostřednictvím obrazů a symbolů** – jde o působení na vizuální vnímání

Komunikace verbální je především nástroj sdělování abstraktních obsahů, nonverbální pak nástrojem sdělování emocí, situací, snažení. Rozdíl mezi nimi spočívá v tom, že verbální komunikace je úmyslná, zatímco komunikace neverbální velmi často bývá neúmyslná, zejména pokud člověk neumí vědomě vnímat její projevy. Obsah sdělení často dotváří situační kontext, uplatňuje se zejména ve verbální komunikaci, který ne vždy znamená totéž např. výrok: „Nespěchej tolik!“ svůj význam získá až po upřesnění, na kterém místě byl vyřčen.(Nakonečný, 1999).

Podle vztahového hlediska rozlišuje Nakonečný (1999) tyto formy komunikace:

- **intrapersonální** – získávání informací z archivu nebo počítače



- **interpersonální** – komunikace probíhá mezi 2 nebo více osobami
- **masová komunikace** – zprostředkovaná masmédií (rozhlas, TV, tisk)

V personální interakci se role aktérů komunikace střídají v čase odehrávajícího se děje. Základní strukturu komunikace pak tvoří činitelé, kteří tvoří i základní strukturu personální komunikace (Nakonečný, 2000):

- **Komunikátor** je osoba sdělující, kóduje svá sdělení a vyjadřuje určitý obsah (komuniké) verbálními znaky (mluvením, telefonováním).
- **Komunikant** - sdělení přijímá, dekóduje, využívá slovní zásobu podobně jako komunikátor. Dekódování probíhá dvěma způsoby – vnímáním a nasloucháním.
- **Komuniké** je obsah, který si komunikátor a komunikant sdělují.

Každý účastník komunikace je současně v pozici mluvčího i posluchače. V interakci dvou lidí se role komunikanta a komunikátora vzájemně střídají. Verbální komunikace je úmyslná, sděluje především abstraktní obsahy, zatímco neverbální komunikace je často neúmyslná a je nástrojem sdělování emocí. Komunikace probíhající doma, na pracovišti, ve společnosti není stejná, je rozdílná, protože lidi, kteří vzájemně komunikují, přizpůsobují se komunikační situaci, a ta je pokaždé jiná. Komunikace probíhá jinak před dětmi a jinak mezi dospělými, jinak mezi dospívajícími a vrstevníky. Mezi některé druhy komunikace, kdy lidi mění své role, patří např. komunikace:

- **Intimní** – vzájemná dyadické, probíhá v soukromí mezi dvěma lidmi
- **Soukromá** - komunikace partnerů na veřejnosti
- **Jednostranně řízená** - dyadická - rozhovor, výslech, nebo pohovor
- **Aranžovaná komunikace** – hraní rolí v divadle, filmu, opeře, projev politiků
- **Komunikace prostřednictvím masmédií** – vystupování v televizi, rádiu apod.
- **Neformální, neřízená** - v malé primární skupině – rodina, příbuzní
- **Formální řízená** – porada na pracovišti
- **Interkulturální** – s cizincem nebo v cizím prostředí aj. (Čepeláková, 2010).

### 3.3 Komunikační způsobilost

Schopnost dobré komunikace je devizou člověka v jeho osobním, pracovním i společenském životě. S komunikací to je jako se slovní zásobou. Čím více slov známe, tím jsou naše vyjadřovací schopnosti kvalitnější. (DeVito, 2008). Každá komunikace má nejen svůj účel a také účinek na aktéry komunikace a to včetně následků např. prostřednictvím komunikace lze předávat informace, pobavit se, poradit, přijmout sdělení, kontaktovat někoho, vyjednávat, domlouvat se, domlouvat někomu, sdružovat se, získávat dovednosti aj.

Komunikační způsobilost znamená - vědět jak komunikovat a umět komunikaci využívat, protože je specifická pro každou danou kulturu. To co se v jedné kultuře zdá jako efektivní, ve druhé se může setkat s nepochopením. Podle DeVita (2008) pro zefektivnění komunikace je důležité zlepšit komunikační způsobilost v řadě směrů – v kultuře, kritickém myšlení, etice, naslouchání a moci:

- **Způsobilost a kultura** – zásady efektivní komunikace jsou v různých kulturách různé, a tak to, co se jeví v jedné kultuře jako efektivní, v jiné nemusí fungovat
- **Způsobilost a kritické myšlení** - kriticky přemýšlet o komunikační situaci a možnostech je rozhodující pro úspěch a efektivitu komunikace
- **Způsobilost a etika** – více než 2000 let je etika součástí každého tréninku komunikace a otázka správnosti či nesprávnosti vyvstává u každého komunikačního počínu – (lhát při prodeji by sice mohlo být efektivní, ale neetické)
- **Způsobilost a moc** – součástí procesu komunikace je moc neboli schopnost ovlivňovat nebo ovládat druhých, zásada komunikace = zásady moci. Moc ovlivňuje to, jak komunikujeme, způsob jakým komunikujeme - moci říct, co si myslíme, moci ovlivňovat posluchače, moci vysvětlit názor, apod.

- **Způsobilost k naslouchání** – komunikace je dvousměrný proces – schopnost efektivně komunikovat se opírá o schopnost efektivně naslouchat

Při komunikaci je velmi důležité kromě naslouchání, rozpoznat signály, které osoba v komunikačním procesu vysílá, naučit se je rozpoznávat a pochopit jejich význam. Tato zásada je velmi důležitá nejen pro lepší porozumění blízkých osob, ale je nezbytná při komunikaci s lidmi jiné kultury, kteří používají sice podobné signály, ale zcela jiného významu.

### 3.4 Komunikační styly a oblasti komunikace

Každá mezilidská komunikace probíhá za nějakých okolností s nějakým účelem a má nějakou funkci (jednu nebo i více). Pokud se spojí účel, způsob a okolnosti mezilidské komunikace hovoříme o komunikačním stylu (Plaňava, 2005). Plaňava dělí komunikační styly do pěti skupin a to:

- **Konvenční** – krátká komunikace, výměna pozdravů, nezávazné věty, tento styl předpokládá jistou distanci mezi lidmi, projevy citů jsou umírněné (např. pousmání)
- **Konverzační** – (vztahová symetrie) - výměna zajímavých informací, názorů, jde o pobavení se, posílení sounáležitosti, konverzuje se v kruhu blízkých, známých, při jídle, společenské zábavě
- **Operativní** – (nejefektivnější při asymetrii) jeden má navrch, je v pozici nadřazen, druhý v pozici nižší - účelné a jasné vymezení rolí, jasná strohá sdělení, oboustranná korektnost, zdvořilost, formálnost
- **Vyjednávací** – patří do profesního života manažerů, politiků, jednacích místností, úřadů, ale i do našich domovů – vyjednává se, když nelze hlasovat (dvě strany), problém se řeší při rozdílných zájmech (rozvodové dohody, výběr dovolené, jednání s únosci)
- **Osobní až intimní** – uspokojování základních životních potřeb, reprodukce života

Oblasti lidské komunikace podle DeVita (2008):

- **Intrapersonální komunikace** - jejím prostřednictvím lidi komunikují sami se sebou, přemýšlejí, uvažují, přesvědčují se, poznávají se, nebo se sami posuzují, což umožňuje lepší sebekontrolu, lepší analýzu a srovnání
- **Interpersonální komunikace** je interakce, která probíhá mezi 2 a více osobami, mezi kterými je nějaký vztah, mluví spolu, vzájemně na sebe působí, vzájemně se poznávají a poznávají tak i sami sebe. Komunikace může probíhat formou osobního kontaktu, prostřednictvím elektronických médií nebo formou psanou (dopis.)
- **Rozhovor (pohovor)** je komunikace formou otázek a odpovědí. Je to forma, která vypovídá o druhých (co umí, vědí, někdy radí nebo si nechávají radit).
- **Komunikace malé skupiny** – co do počtu 5-10 ti členná skupina, vzájemně na sebe působící, která společně řeší problémy a předává si informace. Slouží např. vztahovým potřebám – náklonnost, podpora, společenský styk nebo slouží úkolovým potřebám - reklamní kampaň apod. Dělí se o poznatky, zkušenosti, vzájemně si poskytují pomoc. Společenský život prožívají ve skupinách.
- **Veřejná komunikace** probíhá mezi řečníkem a posluchači, slouží k informování a přesvědčování za účelem změnit názor nebo postoj naurčitou věc. Může i pobavit nebo oslovit velké publikum, a to osobně či pomocí elektronických médií.
- **Počítačem zprostředkovaná komunikace** – je interpersonální komunikace zprostředkovaná prostřednictvím počítačového spojení mezi 2 a více lidmi, kteří na sebe navzájem působí nebo se ovlivňují prostřednictvím oddělených počítačů.
- **Masová komunikace** – označení pro komunikaci, která vychází z jednoho zdroje a je určena nesčetnému počtu příjemců po celém světě. Šíří se prostřednictvím novin, časopisů, TV, rozhlasu apod.
- **Moc** – komunikace má mocenský rozměr, moc je schopnost prosadit svou vůli. V oblasti komunikace je **moc** - schopnost ovlivnit chování,

nebo postoj lidí. Při komunikaci se předávají myšlenky a sleduje se nějaký cíl, záměr. Úspěšná komunikace závisí od přesnosti vnímání a naslouchání. Naslouchání pomáhá navazovat a udržovat vztahy. Umění vcítit se do myšlení lidí, otevírá možnost cítit to, co cítí, vidět to, co vidí, vidět svět jejich očima.

- **Aktivní naslouchání** pomáhá posluchačům ověřit si, zda li pochopili vyřčené. Řečníka podněcuje zkoumat své pocity a zpětná vazba umožňuje objasnění a upřesnění vyřčeného. Proces naslouchání je složitý a dochází při něm k těmto fázím:
- **Příjem signálu** – příjem zvukových podnětů, které vysílá mluvčí, zaznamenává se to, co bylo vyřčené, vyhodnocují se nejasná sdělení, pozornost se upírá k verbální i neverbální stránce projevu i všemu co se neřeklo, každý aktér komunikace je současně zdrojem i příjemcem (mluvčím i posluchačem), mluvíme o dvojici zdroje-příjemci. Svá sdělení vysílají, když mluví, píšou, gestikulují nebo sdělení přijímají, když poslouchají, čtou, dívají se, nebo vysílají a přijímají sdělení souběžně (současně vnímají i sebe)
- **Kódování / dekódování** – převedením myšlenek do řeči dojde k jejich kódování, přijetím zvukových vln jako sluchového vjemu a jeho převedení na myšlenky nastává opačný případ – dekódování čímž se zjistí to, co mluvčí chtěl sdělit – jde o pochopení vyjádřené myšlenky včetně emocionálního podtextu. Pro lepší pochopení lze pokládat doplňující otázky
- **Komunikační kanál** je prostředkem pro přenášení sdělení, většinou se přenos uskutečňuje prostřednictvím 2 a více souběžných kanálů – hlasový, zrakový, sluchový, čichový, hmatový, apod.
- **Uložení do paměti** – dešifrovaná sdělení se ukládají do paměti, při delších veřejných projevech, se paměť může podpořit psaním poznámek, protože paměť přesně nereprodukuje slyšené, spíš rekonstruuje přijaté sdělení
- **Vyhodnocení** – jde o posouzení slyšeného sdělení, k tomu je nutné porozumět stanovisku mluvčího, analyzovat skryté významy

- **Reakce** na vyslechnuté informace má dvě fáze (zpětnou vazbu)
- kdy se ještě mluví – reakce by měla být vstřícná, je dobré dát najevo naslouchání
- druhá, když řeč skončila – vyjadřují se empatie, pochyby, dotazy k objasnění, projevy souhlasu, podpora

Komunikace může být zdravá, nebo patologická. Patologická se vyznačuje abnormálními projevy jedince, zpravidla duševně nemocného člověka. K poruchám komunikace může docházet z různého důvodu, např. stresu, přepracování, a naopak, také komunikace může být zdrojem pro stres.

„Narušená komunikace může být příčinou konfliktu, ale také jeho důsledkem.“  
(Holá, 2003, s. 46)

Prostřednictvím komunikace jsou řešeny konflikty za využití různých metod. Jednou z účinných metod řešení konfliktů je mediace, již autorka popisuje v následující kapitole.

## 4. MEDIACE

Jak již samotná historie napovídá, konflikty a spory se od nepaměti řešily prostřednictvím třetí nezávislé strany. Mnohé nasvědčuje tomu, že podobný způsob byl popsán u primátů i prvních společenství lidí ve starobylých i tradičních společnostech, uvnitř komunit a příbuzenství (Holá, 2011).

Z děl významných myslitelů minulosti je patrné, že mimosoudní řešení sporů bylo více než podobné mediaci. I v dávné minulosti docházelo k situacím, kdy nebylo jednoduché domoci se spravedlnosti, a tak se k řešení sporů nejdříve občanských a později i obchodních začalo využívat účinnějšího a efektivnějšího nástroje, který umožnil občanům domoci se spravedlnosti bez přítomnosti soudu. Tímto nástrojem bylo rozhodčí řízení, které je jakýmsi předchůdcem dnešní mediace. Tato metoda byla využívána nejen v tradičních společnostech, ale převzali ji podle Holé (2011) např. Féničané, Řekové, Římané, Číňané, Japonci a v raném křesťanství ji používali prostřednictvím rozhodčích, na něž se obraceli v určitých sporech spíše, než na soud.

Mediace má své kořeny i ve středověku (byla využívána při řešení trestných činů) a protkává všechna období lidské civilizace od jejího vzniku k dnešku. Mediace, jako alternativní a specifická metoda řešení konfliktů, je obor velmi mladý, který se začal v praxi uplatňovat zhruba před 40 lety, i když kořeny této metody sahají daleko do dávné minulosti. Studiu historie mediace se moc pozornosti nevěnuje, více se soustřeďuje na možnosti její aplikace či objasňování zákonitostí (Holá, 2011). Je to pravděpodobně tím, že je velmi obtížné stanovit přesně dobu, od kdy je možné označit mediaci metodou řešení sporů. Názory odborníků na toto téma se různí, protože samotný vývoj mediace jako alternativní metody řešení sporů se v různých geografických územích, historických obdobích či oborech praxe vyvíjel také různě. Rovněž její aplikace probíhala v různých formách, které se dnešnímu pojetí mediace přibližují.

„Mediace jako metoda řešení konfliktů ve své současné podobě je na jedné straně logickým výsledkem přirozeného myšlenkového a společenského vývoje

druhé poloviny 20. století, na druhé straně až překvapivě obsahuje zkušenosti několika kultur různých historických období“ (Holá, 2011, s. 16).

#### **4.1 Historie mediace**

Do USA a Kanady, kolébky mediace severozápadní civilizace, se tato metoda řešení sporů mimosoudní cestou dostala v první polovině 20. století spolu s čínskými a židovskými přistěhovalci. O šedesátých let se dochází k jejímu rozvoji a aplikuje se do různých oblastí společenské praxe (např. k řešení společenských konfliktů).

Zatímco je mediace v západních demokraciích pevně zakotvena a běžně využívaná, v Čechách se začala šířit od počátku devadesátých let, a to zejména v oblasti mimosoudního vyjednávání. Mediace jev České republice velmi mladým oborem a není v povědomí lidí ani v odborné praxi zapojena v takovém měřítku, jako je tomu v zemích západního světa, kde je běžně využívána k řešení sporů obchodních, rodinných, pracovních, občanských, partnerských, etnických, spotřebitelských, trestních aj. V západních demokraciích je běžně využívána až v 70% řešených sporů a její výsledky nejsou vůbec zanedbatelné – úspěšně uzavřenou dohodou tam končí cca 2/3 případů (amcr, 2012, internetový zdroj).

„Mediace má svojí vlastní historii, svůj vývoj, své zákonitosti i cíle. Je metodou komunikace, využívá poznatků mnohých vědních disciplín a to nejen práva, sociální psychologie, sociologie, sociální práce a ekonomie, ale její obecnější teoretické ukotvení najdeme i ve filozofii, z čeho je patrné, že se hranice těchto disciplín vzájemně prolínají a překračují.“ (Holá, 2011, s. 9)

#### **4.2 Vývoj mediace**

„Mediace je metodou řešení mezilidských konfliktů, při níž neutrální kvalifikovaná osoba – mediátor - pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemné komunikaci a dorozumění. Jejím cílem je dosažení spokojenosti s výsledkem i průběhem řešení tohoto konfliktu. Je to komunikační metoda, která využívá



poznatků různých vědních disciplín, zejména sociální psychologie, sociologie a práva, obecnější ukotvení má ve filozofii.“ (Holá, 2011, s. 9)

**Mediace** – vysvětlení původu tohoto slova se nachází v latině, (medius = střední, prostřední, nerozhodný, neurčitý).

I když za posledních 15 let došlo v ČR k výraznému rozvoji mediační praxe a zájem o tuto metodu vzrostl nejen mezi odborníky, ale i u laické veřejnosti, doposud se mnohem více využívá k řešení sporů soudní cesta. Jako jediná možná je preferovaná tam, kde lidé nejsou schopni najít přijatelný kompromis nebo jiné efektivnější řešení konfliktu. Využití možnosti alternativního řešení sporů mimosoudní cestou je pro naši konzervativní veřejnost neobvyklé. Důvodem je nedostatečná informovanost laické ale i odborné veřejnosti o této metodě, přestože je od konce 20. st. nabízená jako placená služba a v rámci Asociace mediátorů ČR ji poskytují akreditovaní mediátoři.

Z iniciativy a podpory americké nadace Partners for Democratic Change přivezli mediátoři z USA know-how této techniky do Čech, zejména pro její využití v netrestní oblasti. Za jejich podpory bylo založeno České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů s cílem šířit tuto techniku v celé oblasti mimosoudního vyjednávání. V r. 2000 byla skupinou mediátorů, facilitátorů a trenérů založena ASOCIACE MEDIÁTORU ČR (dále jen AMČR), jejímž cílem bylo nejen sdružovat profesionální a dobrovolné mediátory a odborníky v této oblasti, ale největším úkolem bylo, mediaci co nejvíce přiblížit laické a odborné veřejnosti. Dalším cílem této nevládní organizace bylo vzdělávat zájemce v tomto oboru, udržovat mediaci na vysoké profesionální úrovni, vytvořit a dohlížet na dodržování etického kodexu mediátorů a vytvářet podmínky pro vysokou profesionalitu tohoto oboru. AMČR je držitelem akreditace MŠMT ČR, má vlastní akreditační systém, vytvořila etický kodex pro mediátory a zformulovala profesní a vzdělávací standardy tohoto oboru. Kromě toho je také členem Světového fóra mediátorů od r. 2003 a členem Iniciativy Evropské sítě mediátorů od r. 2007. (AMCR, 2012, internetový zdroj).

Novelizovaný občanský soudní řád umožňuje (od r. 2008) využívat mediaci při rodinných sporech. Opatrovnické soudy při řešení rozvodů manželství s dětmi, můžou soudní jednání v nutných případech přerušit a účastníky rozvodu poslat na terapii nebo mediaci.

V rámci pilotního projektu MPO, spotřebitelských svazů a hospodářské komory nazvaného „Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů – ADR“, je od r. 2008 mediace nabízena při řešení spotřebitelských kauz.

Mediace je legislativně zakotvena Zákonem o Probační a mediační službě č.257/2000Sb. v trestní justici. Konflikty v trestně právní oblasti řeší státní instituce Probační a mediační služba.

- Dne 10. května 2012 byl Poslaneckou sněmovnou schválen zákon o mediaci v netrestních věcech, který vstoupí v účinnost 1. srpna 2012.
- 29. května. 2012 prezident podepsal zákon o mediaci v netrestních věcech

Schválený zákon o mediaci by měl odlehčit soudům od civilních sporů a lidem pomoci vyřešit dlouho neřešené a vleklé či nově vzniklé spory, efektivnější, levnější a konstruktivnější cestou. Zákon vytváří dvě kategorie mediátorů pro jednu profesi mediátory – advokáty a mediátory – neadvokáty. Znevýhodněná kategorie mediátorů – neadvokátů skládá zkoušky u Ministerstva spravedlnosti a můžou být přísněji sankcionováni za případné prohřešky než zvýhodněná kategorie mediátorů – advokátů, která skládá zkoušky u České advokátní komory a ta má právo je v případě prohřešků sankcionovat. Tato dvojkolejnost je u mnohých nepochopená (Farský, 2012, internetový zdroj).

### **4.3 Teoretická východiska mediace**

Mediace se prakticky využívá v různých oblastech společenské praxe, zejména při řešení pracovních sporů, interpersonálních konfliktů, konfliktů v oblasti obchodu, partnerského a rodinného soužití, sousedských vztahů, vztahů mezi vrstevníky (tzv. peer mediace), v trestní justici i při řešení

konfliktů náboženských a etnických skupin ap. Využívají ji psychologové, sociologové, právníci i sociální pracovníci. Mediace je neformální metoda rychlého, efektivního a kultivovaného mimosoudního řešení mezilidských konfliktů a sporů. Tato metoda je běžná v mnohých vyspělých zemích světa a ve své současné podobě je logickým výsledkem přirozeného myšlenkového a společenského vývoje druhé poloviny 20. století, na druhé straně až překvapivě obsahuje zkušenosti několika kultur různých historických období (Holá, 2011).

Mediace probíhá za pomoci asistence mediátora. Je důvěrná, dobrovolná, časově a finančně dostupná, rychlá a vstřícná. Jejím výsledkem je jasně formulovaná, srozumitelná a oboustranně přijatelná dohoda zúčastněných stran (Riskin, Arnold, Keating, 1996).

**Filozofická východiska mediace** – jako metody problematiky komunikace, jsou patrný již v samotném učení sofistů. Jejich význam spočívá v tom, že jako první v dějinách filozofie postavili člověka do středu filozofického bádání, a jejich zájem se nesoustředil na problematiku člověka jako biologického tvora, ale na člověka jako individuum ve vztahu k vnějšku – ke společnosti. Sofistům, jako mistrům v řečnictví, nešlo o nalezení pravdy, ale o to jakými prostředky lidi přesvědčit (Holá, 2011). Sofisté jako první postavili problematiku komunikace do centra pozornosti. V podstatě šlo o psychologické působení na člověka. Rovněž sokratovská metoda – zdroj dialektiky, byla založena na principu odhalování rozporů v úsudku a překonáním těchto rozporů, následně dojít k odhalení pravdy. Při taktice rozhovoru používal řečník různé prostředky s ohledem na povahu případu. Sokrates pod záminkou, že chce být společníkem poučen, kladl mu otázky, čímž společníka znejistil (nejdříve přiznal společníkovi převahu tím, že se dá od něj poučit, nakonec ho zasáhl svými otázkami až do hloubky zdánlivého vědění, z jeho nevědomosti. Problémem jak komunikovat se v minulosti zabývali téměř všichni filozofové mravnosti (Holá, 2011).

**Sociálně-psychologickým zdrojem mediace je** teorie komunikace. Anja von Kanitz (2005) přirovnává rozhovor k tenisu. Nikdy nikdo nemůže sám dopředu určit, co se na hřišti odehraje. „S každým novým rozhovorem vstupujete do otevřeného procesu, o němž nemůžete spolehlivě předpovědět, co se bude

skutečně na „hřišti“ dít. Tato neurčitost a zároveň možnost uplatňovat vlastním chováním rozhodující vliv na reálně probíhající dění nečiní atraktivním jen sport.“ (Kranitz, 2005. s. 15) Vždy je to o vztahu mezi sdělujícím a příjemcem v konkrétním kontextu. Na komunikaci je pozoruhodné to, že ji lidé vždy spoluvytváří, vzájemně ovlivňují, jsou její součástí. Vždy je rozhodující kdo říká, co a jakým kanálem, ke komu a s jakým účinkem, proč nebo s jakým záměrem (Holá, 2011).

Psychologie hraje důležitou roli při procesu mediace. Konflikt a jeho řešení je odrazem toho, kdo do něj vstupuje. Sebeinvestice do mediace má jediný cíl, a to - dosáhnout uspokojivého výsledku.

### 4.3 Mediátor

Profesionalizace mediace a profese mediátora se u nás dostává do povědomí zhruba od 80. let 20. st., kdy se začíná rozvíjet nový konstruktivnější a efektivnější směr v řešení sporů – mediace. Mediace bez mediátora není možná. Teprve po jeho vstupu do mediačního procesu se může uskutečnit mediační komunikace. Mediátor vede celý mediační proces, úspěch a výsledek jsou do velké míry závislé na jeho profesionalitě. Mediátor vstupující do procesu mediace by měl splňovat určitá kritéria. Předpokladem pro tuto profesi jsou nejen odborné znalosti z oblasti psychologie, práva, sociální práce, ale i komunikační dovednosti, loajalita, empatie, nezaujatost, nestrannost, schopnost naslouchat, analyzovat a formulovat, odolnost vůči stresu.

**Mediátor** - je neutrální, kvalifikovaná osoba, která efektivně vede jednání sporných stran, napomáhá účastníkům sporu ve vzájemném dorozumívání tak, aby mohly uzavřít vzájemně přijatelnou dohodu. Mediátor je profesionál v oblasti efektivního vyjednávání, který vede proces mediace a je rovněž odborníkem v oblasti projednávaného problému. Zachovává si svoji neutralitu a vyvážený vztah k oběma stranám. Není obhájcem ani poradcem zúčastněných stran, ani nerozhoduje o jejich případné vině či nevině. Jeho role spočívá v profesionálním vedení procesu s cílem podpořit účastníky sporu tak, aby v průběhu mediačního sezení došlo k rozpuštění problému. Jeho úkolem je

shromáždit a analyzovat informace sporu, definovat problém, zprostředkovat mezi stranami vzájemnou výměnu informací, které doposud nevnímaly nebo si je nemohly z nejrůznějších důvodů sdělit. Usnadňuje znesvářeným stranám nalézt společný náhled na věc a následné přehodnocení svých postojů, nálad a emocí. Vybízí znesvářené strany k nalezení oboustranně přijatelných řešení ve všech bodech sporu. Mediátor pracuje s emocemi obou stran, neutralizuje situaci a napomáhá k jejich vzájemnému respektování a zajišťuje tak vzájemné porozumění, prožívání a vnímání dané situace. Prostřednictvím mediace a za pomoci mediátora se využívají všechny možnosti a schopnosti klientů, k řešení konfliktní situace. Mediátor pomáhá nejen podněcovat potenciál člověka řešit vlastní konfliktní situaci, ale především se snaží ukázat způsob, jak se případné spory dají efektivně vyřešit.

„Právo mediátora přicházet s vlastní iniciativou musí být vždy spojeno s citlivým vnímáním a respektováním vnitřního světa klienta. Pomáhání je proces, který je založen na vztahu mezi klientem a pomáhajícím. Proto mezi nimi vzniká určité napětí při dialogu o tom, co je právě teď nejdůležitější a který krok je ten nejlepší.“ (Holá, 2011, s. 29)

#### 4.4 Základní principy mediace

„Konflikt je multifaktoriální jev vyžadující interdisciplinární přístup. Vzniká z nejrůznějších příčin, a proto je řešitelný s využitím poznatků různých vědních oborů. Východiska mediace se vztahují k řadě vědních oborů, zejména k psychologii, sociologii, sociální práci, poradenství, právu, teoriím řízení, matematice. Je tedy obtížné najít společné teoretické jádro a univerzální principy, ze kterých jednotlivá pojetí mediace vycházejí. Přesto lze několik takových tezí formulovat.“ (Holá, 2003, s. 37)

Rozdělení podle Holé:

**Dobrovolná účast** - zúčastněných stran konfliktu celého mediačního procesu je jedním ze základních principů mediace. V mediaci nelze ani jednu ze stran k ničemu nutit. Obě strany k ní přistupují zcela dobrovolně a svobodně a musí za ni převzít odpovědnost. Tento princip dobrovolnosti platí během celého

mediačního procesu – to znamená, že kdykoli během mediace, může kterákoli ze stran vše ukončit.

**Orientace na budoucnost** – mediace je zaměřena na uspořádání vztahů v budoucnu, návrat k minulému by mohl mít negativní vliv na vývoj mediace. Minulé události jsou při mediaci pro klienty důležité pouze ve vztahu k přítomnosti a budoucnosti. Tento přístup nepovažuje počáteční příčinu za nutnou součást chápání toho, co se děje v dané chvíli.

**Absolutní diskrétnost mediátora** – žádné informace o průběhu mediačního procesu se nezveřejňují, jediným výsledkem mediace je dohoda, která je vyvážená, realistická, měřitelná a v praxi uskutečnitelná, protože jsou v ní obsaženy postupy a kroky, na kterých se obě zúčastněné strany dokázaly shodnout.

**Nestrannost a neutralita mediátora** – tento princip je pro tuto metodu klíčový, mediátor není rozhodčí, nehodnotí, nekontroluje, nekritizuje ani nevznáší žádné návrhy, je neutrální prostředník. V jeho nestrannost musí mít klienti důvěru, pokud by mediátor nebyl schopen vést mediační proces nestranně, jeho povinností je od případu odstoupit. Jeho úkolem není spor z pozice své autority rozsoudit, ale je zodpovědný za to, aby si obě strany sporu porozuměly a byly spokojeny.

**Důvěra a důvěrnost** – jsou důležité prvky v mediaci. Je to důležitý prvek charakterizující metodu mediace. Důvěra je předpokladem úspěšné kooperace, ovlivňuje rozhodování klientů i zúčastněné stranami navzájem a v neposlední řadě i úspěšnou kooperaci. Důvěra v mediátora, jeho zkušenosti, schopnosti a neutralitu ovlivňuje důvěrnost celého procesu, nejen jeho nastartování a udržení důvěry po celou dobu průběhu procesu, ale dokonce i samotný výsledek mediace. Mediátor má etický závazek obeznámit své klienty o vymezených hranicích důvěry. Je právně zavázán promluvit o zločinu, pokud se o něm v průběhu procesu mediace dozví. Důvěrnost je důležitý faktor, který usnadňuje komunikaci klientů. K mediaci by nemohlo dojít, pokud by se klienti pro ni svobodně nerozhodli a nedohodli se. Výsledkem mediace je změna vztahu ze soupeření na vztah spolupráce.

**Pochopit odlišnosti** (schopnost pochopit právo druhé strany) - každý z účastníků konfliktu má své názory, postoje a je soustředěn na své zájmy a potřeby, které považuje za jediné pravdivé a správné. Předpokladem pro vytvoření důvěry a následné spolupráce je nutnost, aby byli klienti schopni pochopit i právo druhé strany na jejich vlastní vnímání skutečnosti. Pokud kterákoliv strana nedokáže vidět tu druhou z její pozice, těžko připustí možnost náhledu na věc z druhé strany. V procesu mediace mediátor poukazuje na odlišnost názorů a napomáhá klientům tyto vzájemné odlišnosti pochopit pomocí různých technik, zkušeností, tvořivosti, kvalifikace.

**Alternativy – hledání nových možností** – rozhodnout se pro mediaci, je cestou, jak najít nové možnosti řešení konfliktů, již samotnou metodu mediace lze považovat za hledání nových možností, protože způsob řešení konfliktů za použití mediace je nový, alternativní a odlišný.

**Změna soupeření na spolupráci** – změna soupeřivého vztahu (kompetice) na spolupracující (kooperace) je nejen cílem a výsledkem mediace, ale je i předpokladem pro dosažení zdárného výsledku.

**Svoboda rozhodování** – klienti se pro některá navrhovaná řešení rozhodují podle svých potřeb zájmů. Pokud má mediátor pochybnost o informovanosti klientova souhlasu, navrhne mu konzultaci s odborníkem.

Převzetí zodpovědnosti – mediátor odpovídá za mediační proces z hlediska procesního a klienti jsou odpovědní za věcnou stránku řešení konfliktu. Do převzetí odpovědnosti (ve věcech trestních) náleží i doznání pachatele a přijetí odpovědnosti za trestný čin a následnou nápravu věcí.

## 4.5 Průběh mediace

Cílem mediace není najít ani viníka problému, ani jeho příčinu. Mediace hledá co nejpříjemnější a nejlepší způsob, jak daný problém vyřešit. Člověk, který vyhledá pomoc mediátora, většinou již vyčerpал všechny možnosti řešení, a proto potřebuje pomoc odborníka - třetí nezávislé strany. Mediace je strukturovaný proces, který je jedinečný a jeho průběh má několik fází. Český

způsob fázování vychází ze vzoru amerických mediátorů – kolegů, sestává ze šesti fází (Holá, 2003):

- Zahájení mediace
- Získání informací
- Porozumění zájmům
- Hledání řešení
- Vytváření dohody, včetně její sepsání
- Závěrečné slovo

**1. fáze** – mediátor zahájí mediaci představením účastníků mediačního procesu, zaměří se na navození důvěrné atmosféry, objasní pravidla, vysvětlí klientům co je mediační proces, jak bude probíhat. Sám se ujistí se, že sporné strany porozuměly mediačnímu procesu, jeho průběhu, principům mediace, i dobrovolnosti účasti na mediačním sezení a jeho roli, přičemž zdůrazní nestrannost této profese a důvěrnost všech informací, které se strany sporu a mediátor v průběhu mediace dozví. Domluví vzájemná pravidla komunikace, určí délku sezení, dohodne výši finanční odměny mediátora a způsob platby. Následně sepiše Dohodu o řešení sporu mediace, kterou společně se všemi stranami sporu podepíše. Mediátor věnuje úvodní řeči náležitou pozornost, aby klienti přicházející na první sezení nebyli v napětí z toho, co je čeká. Dohlíží na slušné chování a některé části rozhovoru opakuje. Pro úspěšný a efektivní průběh celého procesu, je důležitý způsob zvolené komunikace, vzájemné naslouchání a empatie. Důležité je, aby se obě strany sporu shodli na osobě mediátora a mediátor tuto roli přijal.

**2. fáze** – mediátor poskytne každé straně sporu nepřerušovaný čas – prostor aby mohli konflikt objasnit, tak jak ho chápou z jejich úhlu pohledu a tím vytvoří podmínky pro výklad, jak je spor vnímán druhou stranou. Mediátor pečlivě naslouchá, otázkami vybízí klienta k otevřenosti s cílem získat co nejvíce informací. V tomto nerušeném, chráněném čase má klient právo sdělit vše co považuje za důležité, protože to důležité je. V závěru mediátor přeformuluje neutrálním způsobem vyslechnutá stanoviska tak, aby vytvořil podmínky pro hledání řešení. Stručně, věcně, bez zaujetí a bez komentáře, shrne jednotlivé body, seskupí společné a navrhne strukturu dalšího jednání.



**3. fáze** - mediátor se snaží přivést znesvářené strany sporu k vzájemné komunikaci tak, aby pochopily názory a postoje protistrany a dospěly k vzájemně přijatelnému řešení. Pomáhá účastníkům sporu otevřeně diskutovat o problému a nalézat vhodné řešení. Tato fáze je velmi náročná jak pro klienty, kteří dávají volný průchod svým emocím, pocitům a mají tendence odklánět se od jádra problému, tak i pro mediátora, který se snaží zachovat vztahy ve fázi komunikace. Používá parafrázování, zrcadlení, dotazuje se a poukazuje na společné (v praxi často začíná nové setkání).

**4. fáze** – mediátor hledá řešení, napovídá, čeho se bude týkat, udržuje komunikaci živou, zaměřenou na budoucnost, využívá různé techniky, aby vývoj probíhal od jednoduchých bodů ke složitějším. Pokud v této fázi strany sporu dosud nenašly přijatelné řešení a jsou ochotni pokračovat, mediační sezení se ukončí a domluví se další schůzka.

**5. fáze** - nastane, pokud strany sporu najdou oboustranně vyhovující řešení. Mediátor sepiše Dohodu o vyřešení sporu (formulováním dohody můžou vzniknout další skryté problémy). Mediátor dohlíží, aby dohoda byla vyvážená, realistická, konkrétní, časově vymezená, dosažitelná a měřitelná (písemnou dohodu podepisují obě strany společně s mediátorem – její obsah se týká budoucnosti, nikoliv minulosti. Přijatá dohoda může být dočasná, nezávazná nebo závazná, ústní nebo písemná. Dohoda zavazuje strany k plnění povinností, ke kterým se zavázaly (vhodné je pojistit plnění dohody sepsáním závazků stran notářským zápisem nebo schválením dohody formou smíru před orgány, u kterých soudní výkon zákon připouští). Pokud to zákon vyžaduje, mediační dohoda je předkládána soudu ke schválení. Cílem úspěšné mediace není pouhé vyřešení konfliktu, v popředí stojí spokojenost klienta, dosažení dohody a zejména její plnění zúčastněnými stranami. Podpisem dohody je proces mediace ukončen a role mediátora končí. Mediátor se musí ujistit, jestli strany porozuměly podmínkám dohody.

**6. fáze (závěrečné slovo)** – mediátor se zaměří na dosažené výsledky, shrne celý proces, zdůrazní důležitost plnění dohody. Poslední fáze je zpětnou vazbou všech účastníků mediace. Mediační sezení je proces velmi náročný na

čas - zpravidla trvá přibližně 3 hodiny, složitější případy vyžadují 6-8 takovýchto sezení. Strany mají možnost kdykoliv mediaci dobrovolně ukončit.

#### 4.6 Možnosti využití mediace

Mediaci je možné aplikovat na širokou škálu řešení sporů v různých oblastech lidského života:

- **Rodinné** - vznikají v rodinách (děti, rodiče, prarodiče, týkají se výchovy dětí, zodpovědnosti za rozhodnutí, která přímo děti ovlivní, rozdílnost generací – nepochopení, spory o majetek, dědictví
- **Partnerské** - konflikty týkající se rozvodu a následného svěřen dítěte do péče, jeho výchova a kontakt s rodiči, řešení SJM – společného jmění manželů po rozvodu, bydlení
- **Spotřebitelské** – reklamace, spory výrobce dodavatel
- **Komunitní** – mediace v komunitách – uvnitř společenství
- **Etnické** - řeší se mezi 2 a více etnickými skupinami, které vnímají svoji odlišnost, pokud etnický konflikt přesáhne hranice státu, jde o mezinárodní rozměr, tyto konflikty jsou uznávány za nejsložitější a nejtěžší pro mediaci, řeší se kombinací mediace a diplomacie
- **Obchodní** – spory mezi firmami - (kontrakty, kvalita a cena služeb, dodavatelsko-odběratelské vztahy, finanční a majetkové věci) – mediace v této oblasti klade vysoké nároky na odbornost mediátora -být odborníkem pouze na komunikaci nestačí. Mediace v této oblasti vyžaduje přehled a znalosti v právní oblasti, ekonomice, daňových zákonech, častokrát ve specializovaných profesích a oborech – např. stavebnictví, kde může mediátor využít poradenství odborníků v daném oboru, event. se sám specializovat na danou problematiku.
- **Sousedské** – spory sousedů
- **Na pracovišti** – v pracovním procesu, a to mezi zaměstnanci navzájem, ale i mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, zaměřuje se zejména na řešení konfliktů v rámci pracovněprávních vztahů, na organizaci práce

(ukončení pracovních poměrů, odměny, hodnocení, obtěžování, konflikty, apod.

- **Sociální práce** – práce sociálních pracovníků
- **Peer mediace** – mediace mezi vrstevníky, uskutečňuje se ve školním prostředí – řeší problémy mezi žáky, učiteli, žákem a učitelem, učitelem a rodičem, vedením školy a představiteli měst a obcí, plní také funkci prevence
- **a další** – institucionální, politické, mezinárodní, trestněprávní aj.

#### **4.7 Důvody pro mediaci**

Mediace je oproti soudnímu řízení diskrétní, je vedena bez účasti veřejnosti, umožňuje individuálnější přístup a je ekonomičtější. Šetří nejen čas ale i peníze, nezhoršuje vztahy stran sporu, naopak, snaží se je sblížit. Mediace je dobrovolná, neformální, důvěrná a je pod kontrolou.

Mediátor se v mediačním procesu zaměřuje na zájmy stran sporu, ne na právní aspekty. Mediaci je možné použít, i když už začalo soudní řízení a zcela bezpochyby lze říci, že opravdu funguje. Mediace jako prostředek nebo cesta k usmíření sporných stran je ve své podstatě jednoduchým, přirozeným a lidem blízkým způsobem řešení mezilidských sporů.

Mediační postupy byly ve 20. st. využívány nejdříve oblasti rodinných, partnerských, později obchodních a pracovních sporů. Od druhé poloviny 20. st. se začal do praxe zavádět nový model mediace, který se začal praktikovat v oblasti trestných činů. Cílem bylo prostřednictvím mediátora zprostředkovat přímé setkání pachatele s obětí trestního činu a v jeho přítomnosti trestný čin projednat. „Mediační proces výrazně humanizuje justiční systém. Mediátor usnadňuje a usměrňuje dialog mezi obviněným a obětí, případně i mezi nimi a jejich blízkým sociálním okolím, a současně jim dává prostor mluvit o svých pocitech formou, kterou nelze uskutečnit v rámci standardního soudního přelíčení.“ (Sotolář, 2000, s. 21)

## 5. PROBACE

V průběhu vývoje společnosti dochází ke změnám ve všech oblastech lidského života a ne jinak tomu je i v oblasti řešení přestupků, sporů, deliktů a trestných činů. Lidé již v minulosti hledali nenásilné cesty k řešení konfliktů a mnohé spory řešili prostřednictvím vyjednávačů, kteří se snažili, dospět k nenásilnému řešení, nebo konflikt alespoň oddálit. Vedl je k tomu pud sebezáchovy, aby mohli v komunitě přežít, protože bez ní by byli odsouzení k zániku. Vyjednávači plnili důležitou roli již v minulosti, např. v indiánských kmenech, při vojenských taženích, uzavíraných sňatcích nebo ve státních záležitostech. V mnohých případech se snažili vzniklé spory urovnat, aby nedocházelo k eskalaci konfliktu a k vyhocení situace, v lepších případech, dovést spor k nenásilnému řešení. Odsouzeným nebo pronásledovaným poskytl útočiště azylová místa k tomu určená, (např. svatyně, kláštery), kam se mohli po dobu platnosti trestu ukrýt. Bylo to pro ně útočiště, kde trest nemohl být vykonán. Za prohřešky byli provinilci sankcionováni a nad jejich plněním byl vykonáván dohled. Formy dohledu nacházíme již u prvních společenství, kde se sankcionovalo např. vyloučením z tlupy nebo rodu, později vyhnáním do vyhnanství, pověstný je i ordál. S nástupem otrokářské společnosti se trest odpykával na galérách, ve středověku vytesáním kříže do kamene, upalováním na hranici nebo dohledem nad výkonem trestu domácího klášterního vězení pro propadlé ženy apod. (Štern, 2010). Trestní spravedlnost byla v minulosti postavena na odplatě a vyrovnání, jehož podstatou bylo způsobit viníkovi stejnou újmu, jakou on způsobil oběti, (oko za oko, zub za zub), event. se viník mohl z trestu vykoupit formou pokuty (hmotné odškodnění). Později, když panovníci delegovali své pravomoci na státní útvary, prioritou nově vzniklého trestního monopolu bylo, delikventy, viníky a pachatele trestných činů potrestat. Spáchané trestné činy, ať už to byly krádeže, podvody, ublížení na zdraví, zabití nebo znásilnění, vyvolávaly v lidech odpor a nesouhlas s provedeným činem, touhu po odplatě a volání po spravedlivém trestu. Tato událost se však netýkala jen viníka a oběti trestného činu, ale

poznamenala i široké okolí, kde se událost odehrála, zasáhla do života blízkých i rodin, kteří s tím museli žít a jen velmi těžce se s tím vyrovnávali a není tomu jinak ani dnes.

## 5.1 Historie probace

S rozvojem společnosti narůstá kriminalita, justice se potýká s problémem přeplněných věznic, nedostatkem financí, efektivita trestů je velmi nízká. Narůstající problémy, nic neřešící tresty, opakující se delikty pachatelů volají po změně. Duchovní a kulturní tradice původních obyvatel Nového Zélandu, Austrálie, Severní Ameriky, jižní Afriky byly inspirací pro vznik restorativní justice (Štern a spol. 2010). Od počátku 19. st. vznikají menší organizace dobrovolníků, kteří pracují s propuštěnými vězni (např. od r. 1850 v Dánsku, 1870 ve Finsku, 1876 v Anglii). Později jejich počet narůstá, vzhledem k úspěšnosti jejich práce. V r. 1823 byla založena Nizozemská společnost pro morální pozvednutí vězňů (zaměřena na jejich morální i materiální podporu a vzdělávání), která byla jakýmsi předchůdcem dnešní probační služby (Štern, 2010). Další organizace vznikají ve Francii, skandinávských zemích i v Severní Americe, kde je za zakladatele a průkopníka probace považován John Augustus. Jako první se pokusil o přímou spolupráci se soudy. Zpočátku čistě dobrovolnická činnost se osvědčila jako smysluplná a následně od počátku 20. st. dochází k její postupné profesionalizaci - nejdříve v USA, posléze v Anglii. Z dobrovolných pracovníků se stávají placení úředníci, vznikají alternativní tresty a související opatření. První restorativní řešení v dějinách trestných činů bylo zaznamenáno v r. 1974 v Ontarijské provincii v městečku Elmira (odtud název kauzy Elmira Case). Pachatelům byl za vandalství uložený pouze podmíněný trest a byly dohodnuty podmínky nápravy. Viníci se všem poškozeným se museli omluvit. Tato kauza je v dějinách mediace prvním doloženým záznamem mediačního vyjednávání. Začátkem 20. st. v Evropě vzniká „moderní hnutí“, které do trestního práva vneslo revoluci, jejímž následkem došlo k odklonu od středověkého hlediska

koncentrovaného pouze na trestný čin. Více pozornosti se věnovalo opětovnému zařazení pachatelů trestních činů zpět do společnosti a preventivním opatřením. Tento významný proces otevřel cestu modernizace trestního systému, alternativním trestům a rozvoji probační služby (Derks, et al. 2002).

Na našem území se první předpisy upravující průběh trestního řízení objevily ve 12. století ve Statutách Konráda Oty popisujících fungování tzv. „zlibného soudu“. Pravidla obsahovala úpravu rozhodčí smlouvy, obecné postupy při řízení, vydávání rozhodčích nálezů a postup při jejich neplnění. (Wikipedie, 2012, internetový zdroj).

## 5.2 Vývoj v České republice

Do českého trestního práva začaly myšlenky restorativní justice postupně pronikat ve 2. polovině devadesátých let 20. st. Činnosti podobné probační službě v 70. letech vykonávali tzv. „sociální kurátoři“ – pracovníci MPVS a sociální pracovníci vězeňské služby, jejichž práce byla zaměřena na sociálně nepřizpůsobivé občany a na odsouzené, které propustili z výkonu trestu. Později na mladistvé delikventy. Podpora alternativních trestů se začala plně projevovat po r. 1989, čemu napomohla i novela trestního zákoníku v r. 1993.

Významným zdrojem inspirace a základem pro rozvoj praxe, byly zkušenosti zahraničních odborníků z Rakouska, Skandinávie, Německa, Švýcarska, Kanady a jejich propracované programy v oblasti sociální práce týkající se vztahu odsouzený/poškozený. V r. 1991 podle jejich vzoru proběhl projekt „Mimosoudní alternativa pro delikventní mládež“ za podpory Městské prokuratury v Praze, Ústavu státu a práva ČSAV a sociálních kurátorů, kde byl nově zaveden **odklon v trestním řízení** (odklon=alternativní způsob), došlo k společnému setkání oběti a odsouzeného a jejich zapojení do trestného procesu za přítomnosti mediátora. Sociální práce měla pozitivní vliv na vývoj mediace a probace v trestní justici. Do trestněprávní úpravy se začaly zavádět alternativní tresty, které nevedou k výkonu odnětí svobody:

- 1994 - institut podmíněného zastavení trestního stíhání

- 1995 - institut narovnání
- 1996 trest obecně prospěšných
- 1997 trest podmíněného odsouzení s dohledem a možností podmíněného upuštění od potrestání s dohledem.

Od r. 1994 se zřizovaly u krajských a okresní soudů centra probačních pracovníků, jejichž činnost je zaměřena především na formální kontrolu trestů, u kterých byla uložena zkušební doba a na činnosti spojené s výkonem trestu obecně prospěšných prací. Postavení, působnost a kompetence probačních pracovníků však nebylo právně vymezeno, často jejich práci vykonávali administrativní úředníci soudů bez odpovídajícího vzdělání, vhodného pracovního zázemí a bez právní úpravy byla i mediační činnost, za co mohla dlouho neřešená legislativa. Specializovaná instituce Probační a mediační služba byla ustavena zákonem o Probační a mediační službě č. 257/2000Sb. Tento zákon byl součástí fáze reformy trestního systému a rozvoj mediace a probace nastal od 1. ledna 2001, kdy nabyl tento zákon účinnosti.

Pojem **probace** pochází z lat. probare a znamená zkoušet, ověřovat, dohlížet. Z pohledu činnosti PMS - jde o organizování a výkon dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným, kontrola výkonů trestů nespojených s odnětím svobody vč. uložených povinností, sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, pravidelný osobní kontakt s odsouzeným, spoluvytváření probačního plánu dohledu ve zkušební době, odborné vedení a individuální pomoc s cílem zajistit, aby obviněný v budoucnu vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám a tím i k obnově narušených společenských a právních vztahů. Obviněný tak dostává druhou šanci, aby dokázal, že je schopen vést řádný život. Zprostředkovatelem v řešení konfliktů v trestní činnosti je v České republice PMS - Probační a mediační služba ČR, která působí v širokém poli trestného řízení. Její činnost je zaměřena na trestné právo a sociální práci. Klíčovou oblastí působení PMS je přípravné řízení trestní a řízení před soudem. V této fázi PMS nabízí obviněnému a oběti služby zaměřené, zejména na urovnání konfliktní situace, která nastala ze spáchaného trestního činu. PMS ČR se věnuje obětem trestné činnosti a zajišťuje i výkony

alternativních trestů. Z toho vyplývá, že klienti této služby jsou nejen oběti, osoby poškozené trestnou činností, ale i pachatelé, kteří se této trestné činnosti dopustili. Odborné probační a mediační činnosti vykonávají probační úředníci a asistenti. Pro výkon tohoto povolání musí splňovat náročné kvalifikační a vzdělávací podmínky. Mediační činnosti jsou odborné postupy, které se realizují v přípravné fázi trestního řízení, a to ještě před rozhodnutím státního zástupce či soudce. Mediace je dobrovolná, osobní, probíhá za účasti mediátora, jehož činnosti směřují k urovnání vzniklého konfliktu a k obnově sociálních vztahů narušených spáchaným trestným činem.

V České republice byla poprvé uplatněna metoda mediace za účasti oběti, pachatele a mediátora v r. 1991 v rámci projektu „Mimosoudní alternativa pro delikventní mládež“. PMS ČR je institucí působící na základě součinnosti dvou oblastí, a to sociální práce a trestního práva. Klíčovou oblastí pro působení probační a mediační služby je přípravné řízení trestní. PMS vychází ve své činnosti z principů restorativní justice, kde je trestný čin chápán, jako sociální událost, za kterou pachatel musí nést následky, oběť odškodnit a restorativní justice hledá přijatelné řešení pro všechny strany sporu, se zřetelem podpořit odsouzeného v jeho návrat do společnosti.

### **5.3 Restorativní justice**

Termín pochází z angličtiny (restore – navrátit do původního stavu, obnovit). Tento pojem lze chápat i jako odlišný pohled na pachatele trestného činu a trestní justici. Zatímco retributivní justice nabízí jako východisko trest, restorativní justice se spíše než na sankci pachatele zaměřuje na odstranění vzniklé újmy a přijetí vhodných opatření snižující riziko recidivy pachatele. Oba pohledy sice vnímají trestný čin jako narušení určité rovnováhy ve společnosti, ale každá z nich nabízí jinou cestu k nápravě.

Aliance nevládních organizací působících při OSN v oblasti prevence kriminality a trestní justice ji definuje takto: „Restorativní justice je proces, při kterém všechny strany mající účast na určitém trestném činu se setkávají



společně za účelem kolektivního posouzení, jak vyřešit nepříznivé následky trestného činu a jeho budoucí důsledky.“ (Karabec, 2003, internetový zdroj)

Moderní doba klade důraz na to, aby trest pachatele umožnil oběti nahradit nejen veškeré materiální škody, ale i další újmy s tím spojené.

Štern (2010) uvádí Zehrovo pojetí restorativní justice ve třech pilířích:

**Újmy a potřeby** – primárně se vztahují k oběti trestného činu

- jaká újma byla oběti způsobena (např. materiální)
- jaké jsou její potřeby v důsledku spáchaného činu (např. morální aj.)
- poškození dalších osob, jaké jsou jejich potřeby

**Závazky a povinnosti** – vznikly v důsledku způsobené újmy a následných potřeb oběti včetně dalších osob postižených trestním činem

- odpovědnost viníka za závazky a povinnosti, které vznikly v důsledku újmy oběti – důsledky nese pachatel a má povinnost je odstranit nebo alespoň se přičinil, aby v maximální možné míře její důsledky zmírnil

**Angažovanost a účast** – předpokladem úspěšného procesu restorativní justice je osobní angažovanost všech účastníků, kterých se to týká

- oběti
- pachatele
- dalších zainteresovaných osob, kterých se to týká
- nejde o proces řízený shora, ale cesty k nápravě a k odstranění újmy hledají ti, kteří tím byli nejvíc zasaženi – oběť a pachatel

Aby bylo reálně možné uskutečnit setkání všech zainteresovaných, kterých se spáchaný trestný čin týká, a formou diskuse se dohodnout na společně přijatelném východisku, je nutné přizvat do diskuse neutrální osobu - mediátora. Restorativní justici lze pochopit jako odlišný a zcela nový přístup k pachatelům trestných činů. Principy restorativní justice jsou alternativní tresty.

### 5.3.1. Principy restorativní justice

Na prosazování principů restorativní justice se zaměřují různé instituce a nevládní organizace. Aliance nevládních organizací při OSN sestavila

pracovní skupinu pro oblast prevence v trestní justici a zacházení s pachateli, která na X. kongresu OSN ve Vídni v r. 2000, předložila podkladové materiály, na základě kterých rada OSN přijala rezoluci o základních principech restorativního procesu. Karabec definuje restorativní justici takto:

„Restorativní justice představuje spíše paralelní systém, působící vedle trestní justice nebo v mnoha směrech trestní justici doplňující“ anebo „Restorativní justici lze chápat jako soubor postulátů, cílů a metod, které charakterizují určitý přístup k řešení problematiky zločinnosti.“ (Karabec, 2003, s. 8)

Každá událost nebo trestný čin je specifický a v restorativní justici nelze stanovit všeobecný program nebo univerzální techniku pro řešení, ale lze ji spojit s principy a hodnotami, které jsou klíčové:

- **Respekt** – vůči oběti, pachateli, dalším postiženým, kterých se to týká
- **Dialog** – mezi stranami konfliktu (oběť / pachatel / zainteresovaní)
- **Participace** – aktivní zapojení všech, kterých se to bezprostředně týká, vybídnout je k participaci, motivovat aby byli nápomocní k řešení situace
- **Odpovědnost** – pachatel nese celou odpovědnost za vzniklou újmu a restorativní proces podporuje jeho motivaci a snahu k nápravě vzniklých škod
- **Vyváženost** – restorativním procesem se hledá znovunalezení ztracené rovnováhy a hledá se přijatelné řešení pro všechny zúčastněné
- **Dobrovolnost** – celý proces je založený na dobrovolnosti všech zúčastněných, nikdo nesmí být donucen
- **Pospolitost** – restorativní justice se snaží do procesu zapojit i nejbližší komunitu, v níž pachatel i oběť žijí, nevnímá proces jako izolovaný
- **Individualita** – restorativní proces podporuje ve vzájemné pospolitosti rozdílnost a individualitu každého

Snahy restorativní justice vycházejí z toho, že „tradiční trestní politika vyčerpala své možnosti“ a je nutné zabránit dalšímu nárůstu kriminality a tyto problémy řešit, aby se zabránilo dalšímu zatěžování soudů a nedostatečné ochrany oběti. Jediné východisko vidí v tom, že zločin nemá být považován za porušení společenského pořádku, ani morálních pravidel, ale jako újma

způsobena oběti a hrozba pro bezpečnost společnosti. Hlavním trestem nemá být ani trest ani převýchova, ale odstranění následků. (Karabec, 2011).

Mohlo by se zdát, že restorativní justice je pro pachatele snadnějším východiskem, než tradiční justice. Ve skutečnosti tomu tak není, protože pachatel kromě trestu, který mu byl uložen, je přímo konfrontován s následky svého činu či osobním setkáním s obětí a je zodpovědný za závazky vyplývající z újmy, kterou svým činem způsobil.

K nápravě vzniklých škod, odstranění následků trestného činu a reintegraci pachatele zpět do společnosti, napomáhají programy restorativní justice. Jsou rozmanité a jsou sestavovány na základě praxe a jejích výsledků z různých uplynulých desetiletí v různých zemích. Založeny jsou na restorativním dialogu účastníků sporu a na základě určitých zásad:

- odezva na trestný čin, má co nejvíce napravit vzniklou újmu
- pochopení pachatele, že jeho chování je neakceptovatelné
- pachatel by měl přijmout odpovědnost za své činy
- oběť má mít příležitost vyjádřit své potřeby a účastnit se rozhodování o způsobu odškodnění pachatelem
- komunita by měla k tomuto procesu být nápomocná a odpovědná (Štern, 2010).

### **5.3.2. Programy restorativní justice**

**Mediace mezi obětí a pachatelem** (Victim Offender Mediation) – nejčastěji využívaný program restorativní justice, který prostřednictvím mediátora – neutrální osoby zprostředkovává přímé setkání pachatele a oběti trestného činu, setkání probíhá „face to face“ a je velmi silným zážitkem pro všechny zúčastněné. Úkolem mediátora je dospět k oboustranné a dobrovolné dohodě, která by měla vést k odstranění způsobené újmy, výsledkem by měla být satisfakce oběti a pro pachatele ponaučením a silnou zkušeností.

**Skupinové komunitní a rodinné konference** – (Family Group Conference) – zaměření tohoto programu je širší než v u mediace, setkání se účastní kromě oběti, pachatele i jejich rodiny, přátelé, zástupci komunity. Proces řídí

profesionál – mediátor, který vede proces směrem zabránit v budoucnu recidivě. Program se osvědčil při řešení kriminality mladistvých na Novém Zélandu v osmdesátých letech.

**Kruhy společného rozhodování** – Peacemaking / Sentencing Circles) – kruhového sezení se účastní kromě oběti, pachatele, jejich blízkých a příslušníků komunity i zástupců justice, výsledkem bývá společné rozhodnutí o řešení sporu a případné uložení sankce.

Mediační postupy byly zpočátku 20. st. využívány v oblasti obchodních a pracovních záležitostí, rodinných, partnerských nebo spotřebitelských sporech a od druhé poloviny 20. století se začaly prosazovat i v trestní oblasti. Cílem bylo, zprostředkovat přímé setkání oběti a pachatele a za účasti mediátora společně projednat událost trestného činu. Někdy tuto funkci zastávají probační pracovníci, případ projednávají podle principů restorativní justice a snaží se zajistit bezpečnost jednání a možnost svobodného projevu pro všechny strany. V současnosti je program mediace (oběť/pachatel) široce využíván a praktikuje se v celé Evropě (Štern, et. al, 2010).

## 5.6 Teoretická východiska

Restorativní justice vnesla do trestního práva nové prvky - mediaci a probaci. Termíny mediace a probace mají svůj původ v latině:

- **Pojem probace** (lat. probare – zkoušet, ověřovat)
- **Pojem mediace** (lat. medius – prostřední)

Teoretická východiska probační a mediační služby vidíme ve dvou rovinách:

### **Sociální:**

- trestný čin chápán jako sociální konflikt (pachatel, oběť, komunita)
- cílem je urovnat společenské, mezilidské i právní vztahy
- všem účastníkům dát prostor a možnost, podílet se na nápravě věci, zbavit se negativních emocí a přispět k pozitivní změně života obviněného

- PMS je svojí činností zaměřena na pomoc obviněnému, vyřešení primárního problému není zárukou, že nedojde k opakování trestné činnosti
- Těžiště činnosti PMS spočívá v práci s obětí, pachatelem, sociálním prostředím
- alternativní způsob řešení trestného činu spočívá zejména ve zprostředkování komunikace mezi stranami trestného činu např. v přípravném řízení, může být jejím výsledkem alternativní návrh řešení např. odklon od standardního řešení uloženého trestu, s čímž následně souvisí dohled nad obviněným a kontrola uložených úkolů nebo omezení.

**Právní** - vychází z principů restorativní justice:

- motivovat pachatele k odpovědnosti za spáchaný trestný čin
- motivovat pachatele k bezkonfliktnímu životu se zákonem
- participovat na odstraňování následku nevhodného chování
- efektivní a rychlé řešení případu
- kontrola pachatelů – dohled a pomoc
- respektování zájmu společnosti a její ochrana
- možnost stát se aktérem řešení případu a vyjádřit se ke spáchanému činu

Probační a mediační služba zprostředkovává v kontextu obou východisek svým klientům (*obětem, pachatelům i společnosti*):

- ***pachatelům trestního činu:***
  - aktivní participaci na řešení trestného činu
  - podporu a pomoc jim i sociálnímu okolí
  - forma trestu méně stigmatizuje osobnost pachatele
  - zachování stávajících a vznik nových pozitivních vazeb k zamezení sociální izolaci
- ***obětem trestného činu:***
  - možnost dát volný průběh pocitům spojeným s trestným činem

- možnost zapojit se do hledání řešení
- materiální i morální satisfakci
- informace o motivaci pachatele ke spáchání trestního činu a jeho postojích
- **společnosti:**
- zmírnění obecného strachu z kriminality
- aktivní působení v oblasti prevence

Mediace je metoda, která zprostředkovává mimosoudní řešení sporu mezi obviněným a poškozeným. Lze ji provádět pouze s výslovným souhlasem oběti i pachatele. Plnění úkolů spojených s výkonem probační činnosti náleží pověřeným pracovníkům soudů, vyšším soudním úředníkům a odborným pracovníkům.

**Cílem restorativní justice je především:**

- umožnit účastníkům trestného činu pachateli, oběti i dotčené komunitě - podílet se na řešení případu
- pomoc pachatelům - zabránit recidivě trestného činu
- přispět k urovnání narušených sociálních vztahů
- identifikovat vzniklou újmu a přispět k nápravě způsobených škod

Moderní doba klade důraz na to, aby trest umožnil oběti nahradit nejen veškeré materiální škody, ale i další újmy spojené s trestnou činností. Na tyto újmy se zaměřuje restorativní justice, která podporuje odpovědnost pachatele za řešení vzniklé situace a zapojuje do procesu řešení, nejen jeho ale i poškozeného a blízkou komunitu (Štern, 2010).

## PRAKTICKÁ ČÁST

### 6. PRŮZKUM

Praktická část je zaměřena na provedení průzkumu mezi laickou veřejností. Oslovení respondenti jsou různého pohlaví, věku, vzdělání. Cílem průzkumu je primárně zjistit jaká je informovanost laické veřejnosti o metodě mediace, jejím využívání v praxi, jaká je důvěra v mediátora a možnost využití jeho služeb. Sekundární cíl se zaměří na porovnání rozdílu přístupu k možnosti využívání mediace 2 kategoriemi - podnikateli a lidí v pozicích zaměstnanců. Cílem je taktéž potvrdit nebo vyvrátit stanoveny hypotézy a v rámci průzkumu a využít možnosti a informovat laickou veřejnost prostřednictvím dotazníku, nejen o mediaci jako metodě mimosoudního řešení sporů, ale i o jejich výhodách.

#### 6.1 Cíl průzkumu a hypotézy

Průzkum má stanoveny 2 cíle - primární a sekundární:

**Primárním cílem** je zjistit do jaké míry je laická veřejnost informována o mediaci, jako alternativní metodě mimosoudního řešení sporů, jaký je přístup lidí k možnosti využívání mediace a služeb mediátora, potvrdit nebo vyvrátit stanovené hypotézy a v rámci průzkumu využít možnost a informovat laickou veřejnost prostřednictvím dotazníku, který budou respondenti vyplňovat nejen o mediaci jako metodě mimosoudního řešení sporů, ale i o jejich výhodách.

**Sekundární cíl** je zaměřen na porovnání rozdílu přístupu k možnosti využívání mediace 2. kategoriemi – podnikateli a zaměstnanci.

#### **Pracovní hypotézy – formulace problému:**

##### *1. Primární cíl:*

##### ➤ **Hypotéza č. 1**

Méně než 50% všech dotázaných respondentů nezná pojem mediace

➤ **Hypotéza č. 2**

Více než 50% všech dotázaných respondentů by řešilo spory prostřednictvím mediátora.

➤ **Hypotéza č. 3**

Více než 50% dotázaných respondentů by řešilo partnerské spory (rozvod, děti) dohodou

➤ **Hypotéza č. 4**

Více než 50% dotázaných respondentů by řešilo rodinné spory (dědictví, majetek, neshody v rodině atd.) dohodou, než soudním sporem.

2. *Sekundární cíl:*

➤ **Hypotéza č. 5**

Mediaci více znají podnikatelé než lidé v pozici zaměstnanců

➤ **Hypotéza č. 6**

Podnikatelé by více upřednostnili řešení sporů prostřednictvím mediátora než lidé v pozici zaměstnanců.

➤ **Hypotéza č. 7**

Podnikatelé se více přikloní k možnosti řešit pracovní spory vzájemnou dohodou než lidé v pozici zaměstnanců.

➤ **Hypotéza č. 8**

Podnikatelé se více přikloní k řešení obchodních sporů vzájemnou dohodou než soudní cestou.



## 6.2 Výzkumné metody, harmonogram a způsob sběru dat

Výzkumné šetření bylo provedeno kvantitativní metodou. Ke sběru dat byla zvolena metoda typická pro kvantitativní výzkum - dotazník.

Předností této metody je získání požadovaných informací v poměrně krátkém časovém horizontu.

Harmonogram:

### ➤ **Přípravná fáze:**

Byl vytvořen anonymní dotazník (Příloha č. 1), sestávající z 15 otázek. Obsahově byl zaměřen na čtyři části:

1. informativní část (pohlaví, věk, vzdělání, pozice v zaměstnání)
2. zkušenosti respondenta s řešením sporů, které konflikty nejčastěji řeší a způsob jakým je řeší
3. jaké jsou znalosti a informovanost respondentů o alternativních možnostech řešení sporů mimosoudní cestou a jaká je informovanost laické veřejnosti o metodě mediace a pozici mediátora
4. jaká je důvěra v řešení sporů prostřednictvím mediátora

### ➤ **Realizační fáze:**

Dotazník byl zaslán respondentům různého pohlaví, věku, vzdělání. Průzkum se uskutečnil v květnu 2012. Zúčastnilo se ho celkem 211 (dvěstějedenáct) respondentů. Průzkum byl realizovaný prostřednictvím internetu, dotazník byl rozesláný přes sociální síť Facebook a částečně prostřednictvím E – mailu.

### ➤ **Vyhodnocovací fáze:**

Sběr dat byl statisticky vyhodnocen prostřednictvím programu Microsoft Excel a jeho výsledky a další analýzy jsou znázorněny v procentuálním vyjádření prostřednictvím tabulek a grafů.

### 6.3 Analýza dat

Zjištěná data převedla autorka práce do tabulek a grafů, aby tak byla provedená analýza zpřehledněna.

#### Primární cíl:

Zjištění přístupu lidí k možnosti využívat mediaci

Hypotéza č. 1 - 4

**Tab. 1: Rozdělení respondentů podle věku, pohlaví a vzdělání**

Kritérium	Dělení	Počet respondentů	Respondenti v %
Pohlaví	Muž	111	53%
	Žena	100	47%
Věk	Do 29 let	149	71%
	30 – 45 let	45	21%
	46 – 59 let	12	6%
	Nad 60 let	5	2%
Vzdělání	Středoškolské	66	31%
	Vysokoškolské	145	69%

#### Sekundární cíl:

Porovnání rozdílu přístupu k možnosti využívání mediace 2 kategoriemi – podnikatelé a lidé v pozici zaměstnanců.

Hypotéza č. 5 – 8

**Tab. 2: Rozdělení respondentů podnikatelé vs. zaměstnaní**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Podnikatelé	43	20 %
Zaměstnaní	168	80 %
Celkem	211	100 %

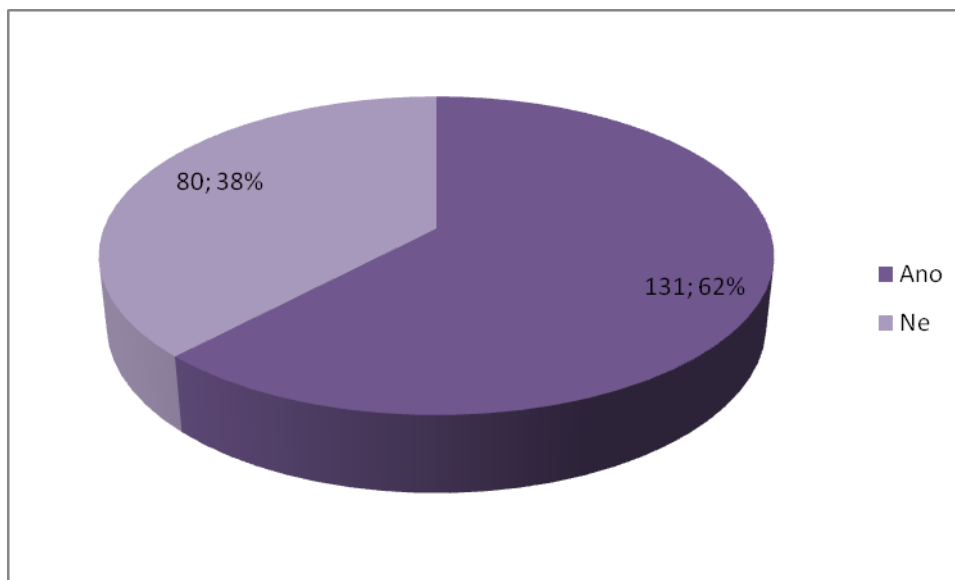
❖ **Hypotéza č. 1**

Méně než 50% dotázaných respondentů nezná pojem mediace

**Tab. 3: Znalost pojmu mediace - všichni**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Ano	131	62 %
Ne	80	38 %
Celkem	211	100 %

**Graf 1: Znalost pojmu mediace**



Z uvedených výsledků vyplývá:

- 62% respondentů zná pojem mediace
- 38% dotázaných nezná pojem mediace.

**Hypotéza č. 1:**

Méně než 50% dotázaných respondentů nezná pojem mediace, **se nepotvrdila.**

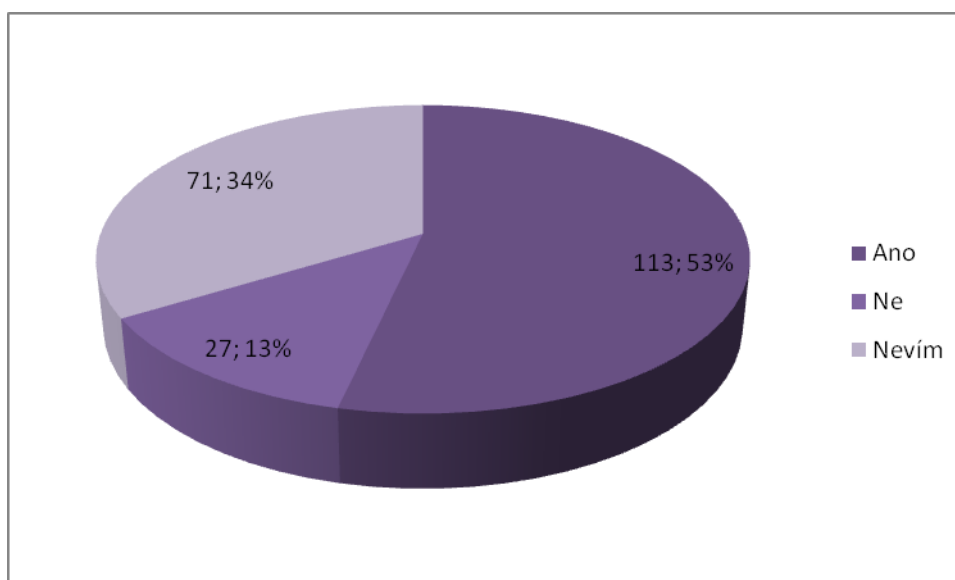
### ❖ Hypotéza č. 2

Více než 50% respondentů by řešilo spory prostřednictvím mediátora

Tab. 4: Řešení sporu prostřednictvím mediátora - všichni

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Ano	113	53 %
Ne	27	13 %
Nevím	71	34 %
Celkem	211	100 %

Graf 2: Řešení sporu prostřednictvím mediátora



Z uvedených výsledků vyplývá:

- 53% respondentů by řešilo spory prostřednictvím mediátora
- 27% respondentů by neřešilo spory prostřednictvím mediátora
- 34% respondentů neví, jestli by řešili spory pomocí mediátora

### Hypotéza č. 2:

Více než 50% respondentů by řešilo spory prostřednictvím mediátora, se potvrdila.

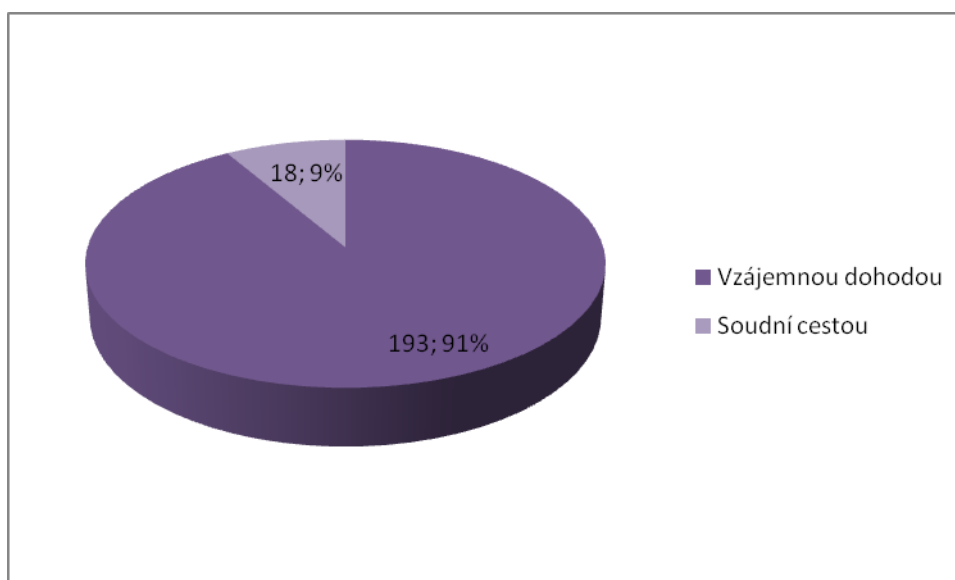
### ❖ Hypotéza č. 3

Více než 50% respondentů by řešilo partnerské spory (rozvod, děti) dohodou

**Tab. 5: Upřednostnění způsobu řešení partnerského sporu**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Vzájemnou dohodou	193	91 %
Soudní cestou	18	9 %
Celkem	211	100 %

**Graf 3: Upřednostnění způsobu řešení partnerského sporu**



Z uvedených výsledků vyplývá:

- 91% respondentů by řešilo partnerský spor dohodou
- 9% respondentů by upřednostnilo řešení partnerského sporu soudní cestou

### **Hypotéza č. 3**

Více než 50% by řešilo partnerské spory dohodou, **se potvrdila.**

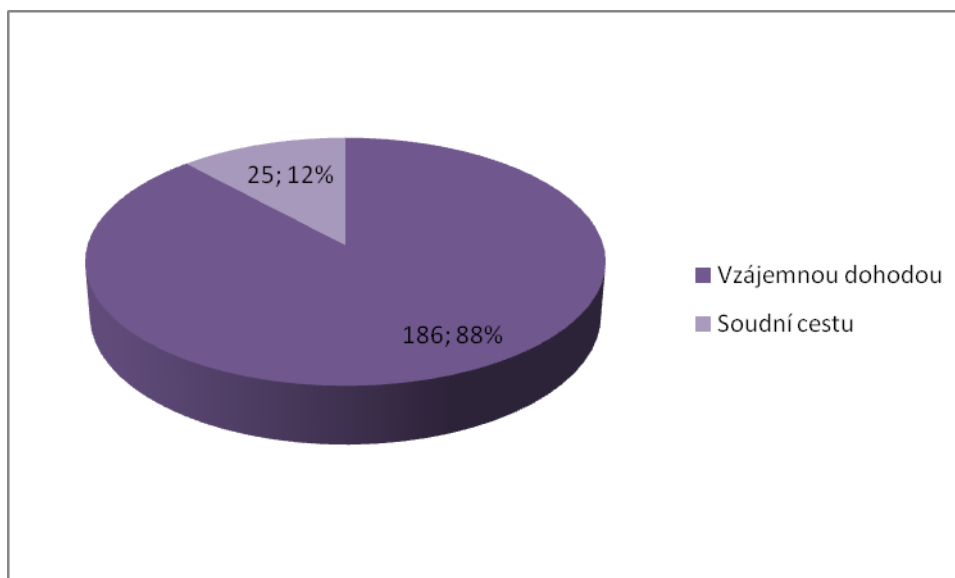
❖ **Hypotéza č. 4**

Více než 50% respondentů by řešilo rodinné spory (dědictví, majetek, neshody v rodině atd.) dohodou, než soudním sporem.

**Tab. 6: Upřednostnění způsobu řešení rodinných sporů**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Vzájemnou dohodou	186	88 %
Soudní cestou	25	12 %
Celkem	211	100 %

**Graf 4: Upřednostnění způsobu řešení rodinných sporů**



Z uvedených výsledků vyplývá:

- 88% respondentů by řešilo partnerský spor dohodou
- 12% respondentů by upřednostnilo řešení sporu soudní cestou

**Hypotéza č. 4:**

Více než 50% respondentů by řešilo rodinné spory (dědictví, majetek, neshody v rodině atd.) dohodou, než soudním sporem, **se potvrdila.**

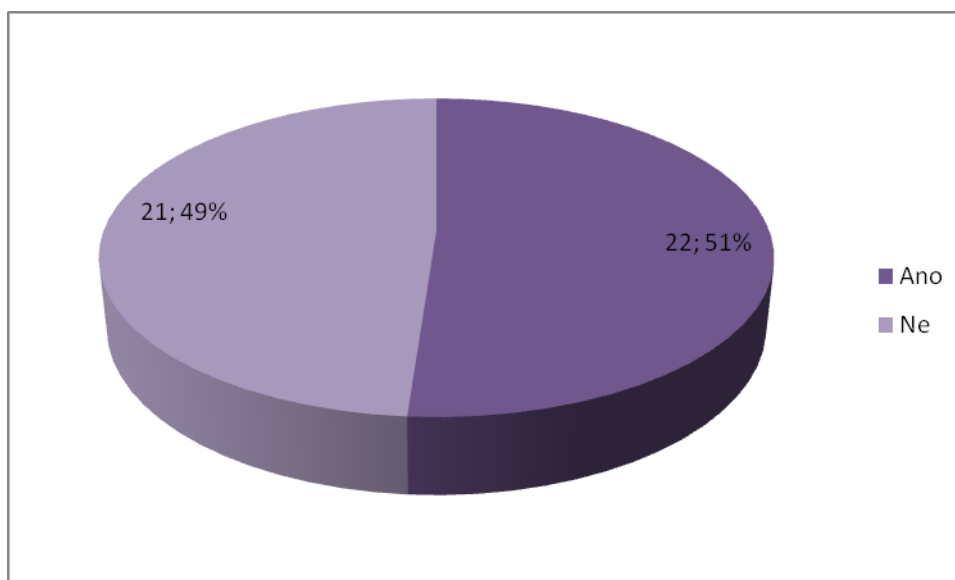
❖ **Hypotéza č. 5**

Mediaci více znají podnikatelé než lidé v pozici zaměstnanců.

**Tab. 7: Znalost mediace - podnikatelé**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Ano	22	51 %
Ne	21	49 %
Celkem	43	100 %

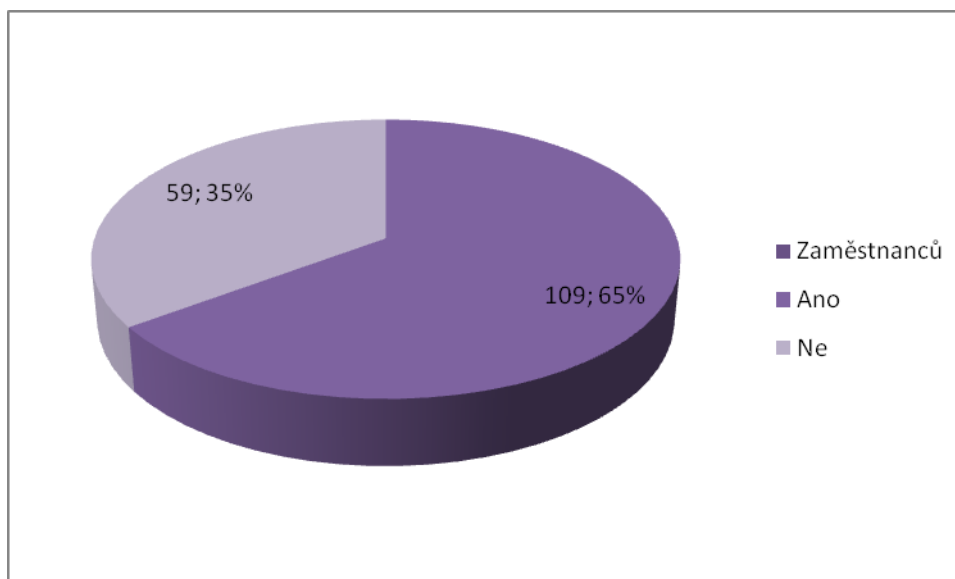
**Graf 5: Znalost mediace - podnikatelé**



**Tab. 8: Znalost mediace - zaměstnání**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Ano	109	65 %
Ne	59	35 %
Celkem	168	100 %

**Graf 6: Znalost mediace - zaměstnaní**



Z uvedených výsledků vyplývá:

➤ **respondenti podnikatelé**

- 51% podnikatelů zná pojem mediace
- 49% podnikatelů nezná pojem mediace

➤ **respondenti zaměstnaní**

- 65% zaměstnanců zná pojem mediace
- 35% zaměstnanců nezná pojem mediace

**Hypotéza č. 5:**

Mediaci více znají podnikatelé než lidé v pozici zaměstnanců, **se nepotvrdila.**



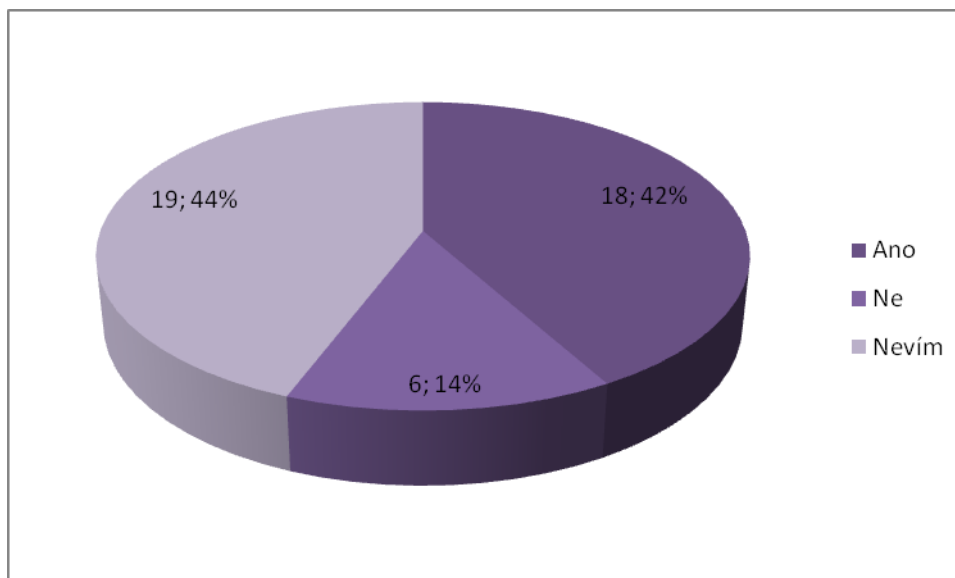
❖ **Hypotéza č. 6**

Podnikatelé by více upřednostnili řešení sporů prostřednictvím mediátora než lidé v pozici zaměstnanců.

**Tab. 9: Podnikatelé - řešení sporu prostřednictvím mediátora**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Ano	18	42 %
Ne	6	14 %
Nevím	19	44 %
Celkem	43	100 %

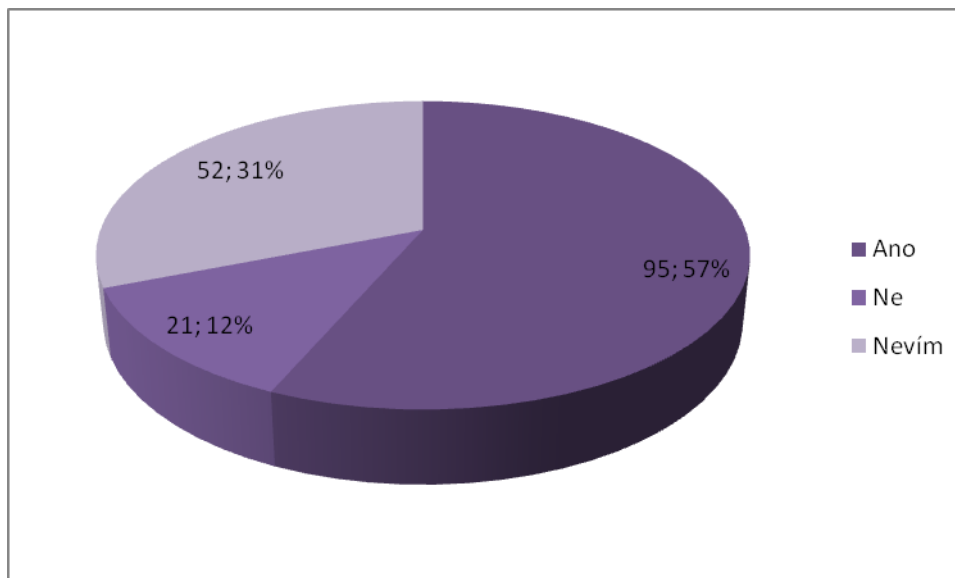
**Graf 7: Podnikatelé - řešení sporů mediátorem**



**Tab. 10: Zaměstnaní - řešení sporu prostřednictvím mediátora**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Ano	95	57 %
Ne	21	12 %
Nevím	52	31 %
Celkem	168	100 %

**Graf 8: Zaměstnaní - řešení sporů mediátorem**



Z uvedených výsledků vyplývá:

➤ **respondenti podnikatelé**

- 42% podnikatelů by řešilo spory prostřednictvím mediátora
- 14% podnikatelů by neřešilo spory prostřednictvím mediátora
- 44% podnikatelů neví, jestli by řešili spory prostřednictvím mediátora

➤ **respondenti zaměstnaní**

- 57% zaměstnanců by řešilo spory prostřednictvím mediátora
- 12% zaměstnanců by neřešilo spory prostřednictvím mediátora
- 31% neví, jestli by řešili spory prostřednictvím mediátora

**Hypotéza č. 6:**

Podnikatelé by více upřednostnili řešení sporů prostřednictvím mediátora než lidé v pozici zaměstnanců, **se nepotvrdila.**

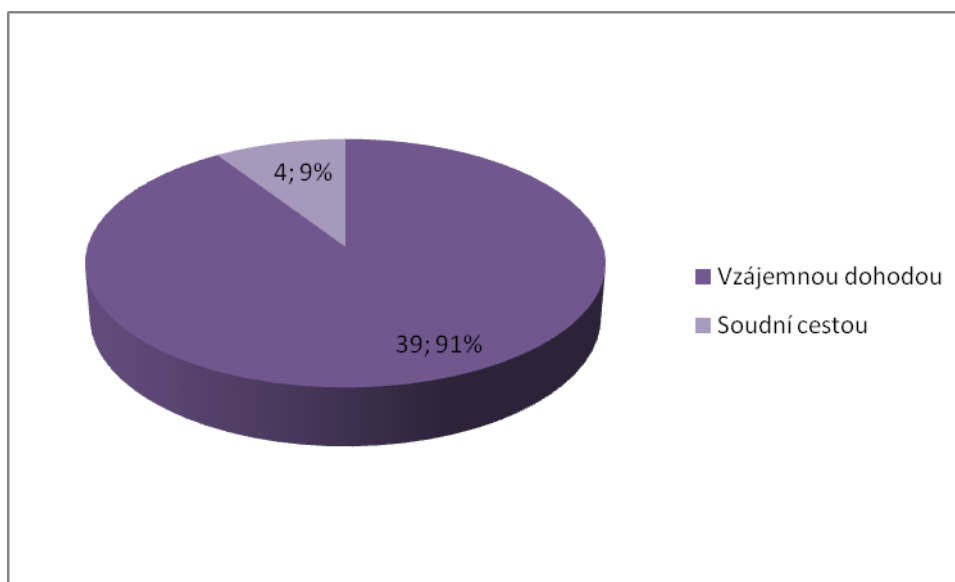
❖ **Hypotéza č. 7**

Podnikatelé se více přikloní k možnosti řešit pracovní spory vzájemnou dohodou než lidé v pozici zaměstnanců.

**Tab. 11: Řešení pracovního sporu dohodou - podnikatelé**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Vzájemnou dohodou	39	91 %
Soudní cestou	4	9 %
Celkem	43	100 %

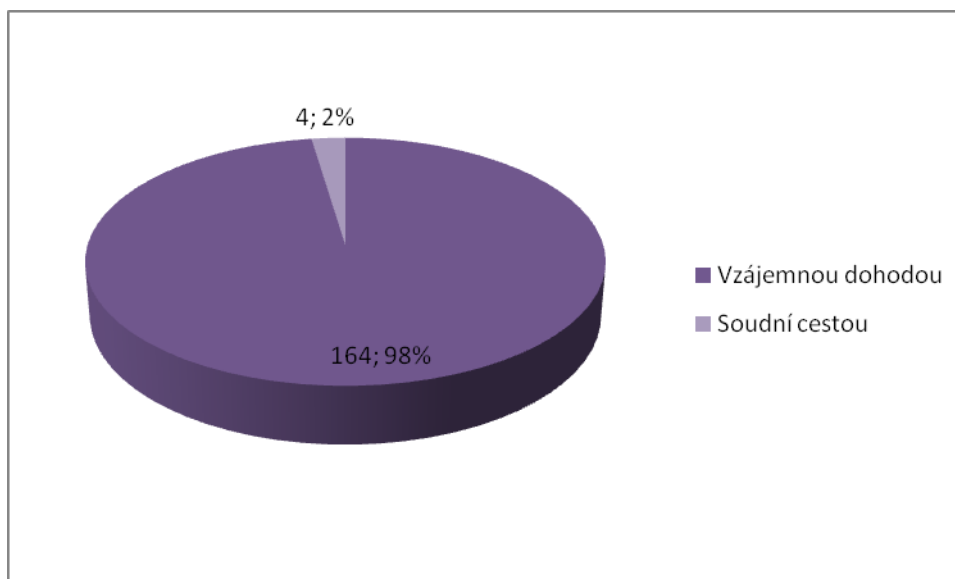
**Graf 9: Řešení pracovního sporu dohodou - podnikatelé**



**Tab. 11: Řešení pracovního sporu dohodou - zaměstnaní**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Vzájemnou dohodou	164	98 %
Soudní cestou	4	2 %
Celkem	168	100 %

**Graf 10: Řešení pracovního sporu dohodou - zaměstnaní**



Z uvedených výsledků vyplývá:

➤ **respondenti podnikatelé**

- 91% podnikatelů by upřednostnilo řešení pracovního sporu vzájemnou dohodou
- 9% podnikatelů by upřednostnilo řešení pracovního sporu soudní cestou

➤ **respondenti zaměstnaní**

- 98% zaměstnanců by upřednostnilo řešení pracovního sporu vzájemnou dohodou
- 2% zaměstnanců by upřednostnilo řešení pracovního sporu soudní cestou

**Hypotéza č. 7:**

Podnikatelé se více přikloní k možnosti řešit pracovní spory vzájemnou dohodou než lidé v pozici zaměstnanců, **se nepotvrdila.**

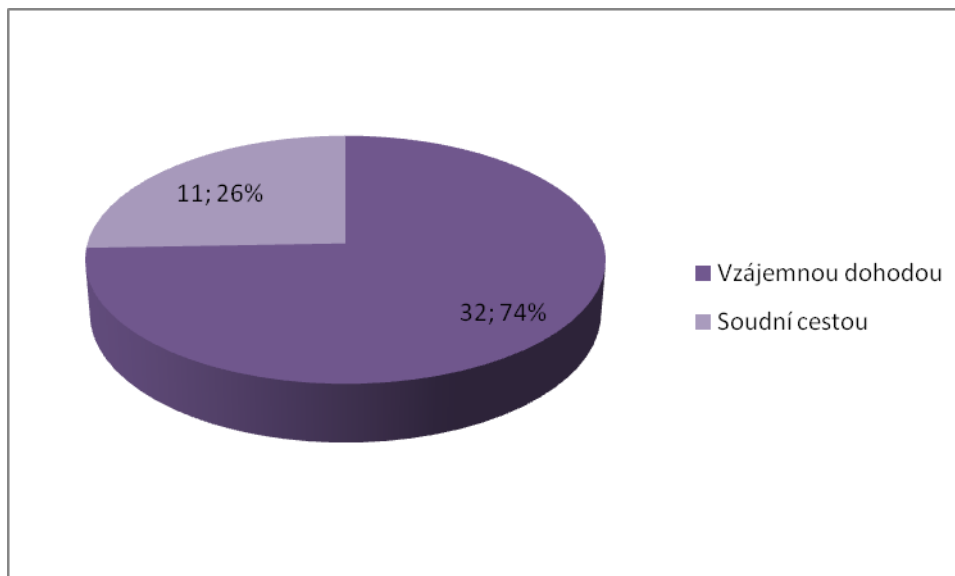
### ❖ Hypotéza č. 8

Podnikatelé se více přikloní k řešení obchodních sporů vzájemnou dohodou než soudní cestou.

**Tab. 13: Řešení obchodního sporu dohodou**

Odpověď	Počet respondentů	Respondenti %
Vzájemnou dohodou	32	74 %
Soudní cestou	11	26 %
Celkem	43	100 %

**Graf 11: Řešení obchodního sporu dohodou - podnikatelé**



Z uvedených výsledků vyplývá:

- 74% respondentů by řešilo obchodní spor dohodou
- 26% respondentů by upřednostnilo řešení obchodního sporu soudní cestou

### **Hypotéza č. 8:**

Podnikatelé se více přikloní k řešení obchodních sporů vzájemnou dohodou než soudní cestou, **se potvrdila.**

## 6.4 Dílčí závěry - doporučení

Primárním cílem průzkumu bylo zjistit, jaký je přístup laické veřejnosti k možnosti využívání mediace, jaká je míra informovanosti o této metodě, jaká je míra důvěry laické veřejnosti k profesi mediátora a k mediaci a jaké jsou názory na využívání této metody v praxi.

Sekundárním cílem práce bylo porovnání přístupu k možnosti využívání mediace ze strany podnikatelů na straně jedné a lidí v pozici zaměstnanců na straně druhé.

Dotazník byl rozeslán prostřednictvím internetu s využitím sociální sítě Facebook a částečně E-mailem. Průzkum probíhal ve dnech 23. - 29. května 2012. V tomto časovém rozmezí dotazník anonymně vyplnilo 211 respondentů. Na základě provedeného průzkumu lze konstatovat, že většina dotázaných respondentů by upřednostnila mimosoudní řešení sporů dohodou před soudním řízením. Taktéž k řešení rodinných a partnerských sporů by si většina z nich zvolila cestu vzájemné dohody a upřednostnila ji před soudní cestou. Pojem mediace, jako alternativní metody řešení sporů, u dotázaných respondentů už tolik známý nebyl a mnozí si nebyli jisti, jestli by k řešení sporů mediátora přizvali.

Z provedeného průzkumu dále vyplývá, že většina podnikatelů by rovněž upřednostnila řešení sporů obchodních i pracovních formou dohody před soudním řízením, ale polovina z nich nevěděla, co pojem mediace znamená nebo si nebyla jista, jestli by tyto spory prostřednictvím mediátora řešila.

Z výsledků průzkumu lze konstatovat, že lidi v pozici zaměstnanců jsou mnohem více informováni o mediaci jako metodě mimosoudního řešení sporů a v mnohem větší míře by využili služeb mediátora při řešení sporů než podnikatelé.

Z provedeného zjištění vyplývá, že by si mediace zasloužila větší osvěty, a to zejména v podnikatelském sektoru, kde znalost této metody překvapivě dosáhla nízkého stupně informovanosti u dotázaných respondentů.

Šetření v praktické části práce zřetelně ukazuje na fakt, že většina oslovených respondentů by upřednostnila řešení sporů dohodou, ale pojmy mediace a mediátor jsou pro mnohé dosud tabu. Z toho posléze vyplývá i nedostatečná důvěra k profesi mediátora a tím i nevěle, řešit spor jeho prostřednictvím.

A tak zůstává jen doufat, že se mediace jako metoda alternativního způsobu řešení sporů po právě probíhajících legislativních procedurách dočká konečně svého ukotvení v této oblasti a získá tak více příznivců z řad nejen z řad odborníků, ale zejména laické veřejnosti. Stálo by za úvahu poučit se z minulosti a podpořit zřizování mediačních center, která by poskytovala lidem více informací a seznamovala je s možnostmi, které tato metoda nabízí. Bylo by to velkou úlevou nejen pro ty, kteří se dostanou do nesnází, ale i pro instituce a soudy zavalené hromadou dlouholetých a nevyřešených sporů.

## ZÁVĚR

Konflikty provázejí nejen vývoj lidské společnosti od jejího počátku až po současnost, ale budou provázet i další generace v budoucnosti.

Myšlení nejstarších civilizací silně ovlivňovala nevědomost rozlišit živé od neživého, materiální od duchovního, co bylo příčinou mnoha konfliktů lidí se světem nadpřirozených bytostí. S vývojem lidské společnosti, dělbou práce, rozvíjejícím se obchodem a rozvojem měst, docházelo ke vzniku třídní společnosti. Nerovnost v postavení lidí dávala za vznik nepokojům a sporům, které se musely řešit. Primární chápání trestní spravedlnosti založené na odplatě a vyrovnání se v despotických státech měnilo na trestní monopol a stávalo se součástí státní politiky. V demokratických zemích v současnosti roste podpora významu lidských práv a jejich ochrany, hledají se nové cesty a možnosti v oblasti trestní spravedlnosti. Prosazují se názory omezit pravomoc státu v řešení trestních činů a podporuje se idea zapojit oběť a pachatele trestného činu do jeho řešení. Vytváří se prostor pro řešení sporu pomocí třetí neutrální strany – mediátora. U nás, stejně jako v jiných vyspělých zemích, se trest nepovažuje za pouhou odplatu spáchaného činu. Výkon trestu nesmí ponížit lidskou důstojnost. Trestní právo, kromě základní ochranné funkce, usiluje nejen o sociální reintegraci pachatele, ale současně se snaží zajistit i přiměřenou satisfakci obětem trestného činu.

Metoda mediace je zcela novým fenoménem v řešení mezilidských sporů, i když vychází ze starých tradic Nového Zélandu. Nejdříve byla akceptována v Austrálii, posléze v USA a následně v Kanadě, odkud se k nám se dostala na počátku 90. let 20. století. Mediace jako metodu mimosoudního řešení sporů lze aplikovat ve všech oblastech lidského života a praxe. Liknavost soudů, protahující se správní řízení, nesmyslné a nic neřešící rozsudky jsou nejen ohrané evergreeny, které lidem otravují život, ale i zlatý důl, jak z lidí udělat kasičku na peníze bez zjevného výsledku.

Teoretická část diplomové práce podrobně popisuje konflikty, nahlíží do jejich historie, proplétá se příčinami jejich vzniku i způsoby jejich řešení. Seznamuje s komunikačními styly a technikami, s procesem mediace a profesí



mediátora. Snaží se věrně podat čtenáři obraz o této metodě a seznámit ho s možnostmi aplikace v praxi.

Praktická část diplomové práce byla zaměřena na zjištění, do jaké míry je mediace jako alternativní metoda řešení sporů známá u laické veřejnosti, nakolik je využívána v praxi a jaká je důvěra lidí v tuto metodu a profesi mediátora. Výsledky poukazují na skutečnost, že laická veřejnost by sice upřednostnila řešení sporů mimosoudní cestou, ale neznalost a nedostatečná informovanost o této metodě nedává možnost jejího využití. Výsledky průzkumu nabádají k podpoře osvěty v této oblasti. Autorka práce se domnívá, že by bylo velmi vhodné v maximální možné míře metodu mediace přiblížit co nejširší veřejnosti a zaměřit se zejména na podnikatelský sektor, kde by mohla být v hojně míře využívána, vzhledem k náročnosti vztahů plynoucích z rizik spojených s podnikáním. Pojmy *mediace* a *mediátor* by měli v lidech vyvolávat asociaci alternativního řešení sporů. Také by stálo za úvahu, jakým způsobem provázat spolupráci soudů, které by mohly informovat účastníky sporu ještě před zahájením soudního řízení o možnosti využití mediace k řešení sporu mimosoudní cestou, včetně objasnění všech jejich výhod, které z toho plynou. Soudy, advokáti, sociální pracovníci by měli poskytovat propagační materiály zaměřené na alternativní způsoby řešení sporů, včetně kontaktů na mediátory a mediační centra. Snad by tato povinnost vnesla do jejich liknavých vod trochu života a konečně by zjistili, že justiční monopol přestává být monopolem a je načase začít řešit to, co je mnoho let nevyřešené, protože by se mohlo stát, že to zítra konečně vyřeší někdo jiný.

Závěrem zůstává jen doufat, že si mediace jako metoda mimosoudního řešení sporů, najde co nejširší cestu k naší konzervativní společnosti a bude tak přínosem nejen pro lidi, kteří jsou skeptičtí vůči spravedlnosti, ale zejména pomůže odbřemenit státní instituce a soudy, u kterých je nad lidské síly, domoci se spravedlnosti.

Přínosem práce pro autorku jsou získané informace z odborné literatury a jiných zdrojů, fakta a informace z různých etap a oblastí života. Neméně zajímavé jsou i závěry z provedeného průzkumu.

Mediace jako metoda otevírá nesmírné možnosti nejen v přístupu řešení konfliktů ve všech oblastech života a praxe, ale podněcuje k dalšímu zkoumání. Je to téma s velmi širokým záběrem a je výzvou pro další podrobnější práci.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### MONOGRAFIE

ADAMOVIČ, K. et al. *Dějiny evropského kontinentálního práva: vysokoškolská učebnice*. 2. dopl. vyd. Praha: Linde, 2004. ISBN 80-7201-490-0

ALDEBERT, J. et al. *Dějiny Evropy*. 2., vyd. ARGO, 2001. ISBN 80-7203-317-4

BALÍK, S. *Rukojeť k dějinám římského práva a jeho institucí*. 1. vyd. Dobrá Voda: Aleš Čeněk, 2002. ISBN 80-86473-18-X

BALÍK, S. – S. BALÍK, ML. *Právní dějiny mimoevropských dějin*. 1. vyd. Dobrá Voda: Aleš Čeněk, 2003. ISBN 80-86473-25-2.

BALTHAZAR, J. et al. *Tajemství kolem nás*. 1. vyd. Praha: Reader's Digest, 1999. ISBN 80-86196-10-0

ČAPKA, František. *Dějiny země Koruny české v datech*. 4. vyd. Brno: Libri, 2010. ISBN 978-7277-469-2

DERKS, J. et al. *Mediace v Evropě: Různorodost evropských systémů probačních služeb*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2002. ISBN 80-7338-007-2.

DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.

DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0

HOLÁ, L. *Mediace: Způsob řešení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0476-6.

HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-31334-6.

KELLER, J. *Úvod do sociologie*. 5. vyd. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ, 2008. ISBN 978-80-86429-39-7.

KRANITZ, A. *Umění úspěšné komunikace: Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1222-9.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-X.

- LAHNEROVÁ, D. *Asertivita pro manažery*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2892-6.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: ACADEMIA, 2000. ISBN 80-200-0690-7.
- NODL, M. - WIHODA, M. *Rituál smíření: Konflikt a jeho řešení ve středověku*. 1. vyd. Brno: Matice moravská, 2008. ISBN 978-80-86488-48-6.
- PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-24729-59-6.
- PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1591-
- PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace. Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 1. vyd. Daniel Franc. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2706-6
- PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání: Umění vyhrát, aniž by někdo prohrál*. 2. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2944-2
- PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: Přístupy-dovednosti-poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2
- RISKIN, L. L.; ARNOLD, T; KEATING, JR, M. *Mediace aneb jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1996. ISBN 80-901710-6-0.
- ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido - edice pedagogické literatury, 1998. ISBN 80-85931-48-6.
- SOTOLÁŘ, A. – PÚRY, F. – ŠÁMAL, P. *Alternativní řešení trestních věcí v praxi*. Praha: C.H. Beck, 2000. ISBN 0-7179-350-7.
- STÖRIG, J. H. *Malé dějiny filozofie*. Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-7195-206-0.
- ŠTERN, P. – OUŘEDNIČKOVÁ, L. – DOUBRAVOVÁ, D. *Probace a mediace: Možnosti řešení trestných činů*. 1 vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-757-2.
- TOMEŠ, J. et al. *Konflikt světů a svět konfliktů*. 1.vyd. Praha: P3K, 2007. ISBN 978-80-903587-6-8
- VAŠINA, L. *Komparativní psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2847-6.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-9984.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

KARABEC, Z. *Koncept restorativní justice*. In *Restorativní justice: sborník příspěvků a dokumentů*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. 2003. ISBN 80-7338-021-8.

### ŠEDÁ LITERATURA:

ČEPELÁKOVÁ, Beata. *Řešení konfliktů s možností využití mediace*. Praha, 2010. Bakalářská práce. Univerzita Jana Amose Komenského. Vedoucí práce Mgr. Vladka Fischerová - Katzerová.

### ELEKTRONICKÁ MÉDIÁ A WEBOVÉ STRÁNKY

FARSKÝ, Jan. Zákon o mediaci pošel, advokátní lobby zabodovala: Komentář poslance Jana Farského. In: *Www.top09.cz: Co děláme* [online]. Praha: Copyright © 2009-2012 TOP 09, 10.02.2012 [cit. 2012-05-15]. Dostupné z: <http://www.top09.cz/co-delame/tiskove-zpravy/farsky-zakon-o-mediaci-prosel-advokatni-lobby-zabodovala-8952.html>

ZDENĚK, Krabec a Jiří VLACH. *Systémy trestní justice v Evropě a Severní Americe: Česká republika*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2011. IKSP. ISBN 80-7338-021-8. Dostupné z: <http://www.ok.cz/iksp/docs/386c.pdf>

Konrád Ota II.: Statuta Konráda Oty. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001-, 19. 5. 2012 [cit. 2012-06-12]. Dostupné z: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Konr%C3%A1d\\_II.\\_Ota#Statuta\\_Konr.C3.A1da\\_Oty](http://cs.wikipedia.org/wiki/Konr%C3%A1d_II._Ota#Statuta_Konr.C3.A1da_Oty)

Mediace: Co je to mediace. In: *Asociace mediátorů České republiky: Mediace* [online]. Praha: Copyright © 2011 Asociace mediátorů České republiky, 2011 [cit. 2012-06-12]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>

O asociaci: Vznik a vývoj organizace. In: *Asociace mediátorů České republiky* [online]. Praha: Copyright © 2011 Asociace mediátorů České republiky, 2011 [cit. 2012-06-12]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/o-asociaci/>

# SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

## Seznam tabulek

Tab. 1: Rozdělení respondentů podle věku, pohlaví a vzdělání.....	64
Tab. 2: Rozdělení respondentů podnikatelé vs. zaměstnaní.....	64
Tab. 3: Znalost pojmu mediace - všichni .....	65
Tab. 4: Řešení sporu prostřednictvím mediátora - všichni.....	66
Tab. 5: Upřednostnění způsobu řešení partnerského sporu.....	67
Tab. 6: Upřednostnění způsobu řešení rodinných sporů .....	68
Tab. 7: Znalost mediace - podnikatelé .....	69
Tab. 8: Znalost mediace - zaměstnaní .....	69
Tab. 9: Podnikatelé - řešení sporu prostřednictvím mediátora.....	71
Tab. 10: Zaměstnanci - řešení sporu prostřednictvím mediátora .....	71
Tab. 12: Řešení pracovního sporu dohodou - zaměstnaní.....	73

## Seznam grafů

Graf 1: Znalost pojmu mediace .....	65
Graf 2: Řešení sporu prostřednictvím mediátora .....	66
Graf 3: Upřednostnění způsobu řešení partnerského sporu.....	67
Graf 4: Upřednostnění způsobu řešení rodinných sporů .....	68
Graf 5: Znalost mediace - podnikatelé .....	69
Graf 6: Znalost mediace - zaměstnaní .....	70
Graf 7: Podnikatelé - řešení sporů mediátorem.....	71
Graf 8: Zaměstnaní - řešení sporů mediátorem .....	72
Graf 9: Řešení pracovního sporu dohodou - podnikatelé.....	73
Graf 10: Řešení pracovního sporu dohodou - zaměstnaní .....	74
Graf 11: Řešení obchodního sporu dohodou - podnikatelé.....	75

## SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A - Dotazník 1 .....	I
------------------------------	---

# Příloha A - Dotazník

## Dotazník - Diplomová práce

Prosím o vyplnění krátkého dotazníku za účelem průzkumu, který bude podkladem pro vypracování praktické části diplomové práce. Dotazník je anonymní a výsledky budou využity k uvedenému účelu. Děkuji za Váš čas. B. Čepeláková

---

### \*Povinné pole

**1. Dotazník vyplňuje: \***

- a) Muž
- b) Žena

**2. Vaše věková kategorie \***

- a) do 29 let
- b) 30 - 45 let
- c) 46 - 59 let
- d) nad 60 let

**3. Ukončené vzdělání \***

- a) Středoškolské
- b) Vysokoškolské

**4. Jste v pozici: \* (nezaměstnaní uvedou poslední známou skutečnost)**

- a) Podnikatele
- b) Zaměstnance

**5. Znáte pojem mediace?**

- a) Ano
- b) Ne

**6. Mediace je:**

- a) Mediální výchova
- b) Alternativní metoda řešení sporů
- c) Meditační technika
- d) Nevím



**7. Mediátor je:**

- a) Mediálně známá osobnost - moderátor
- b) Lektor meditace
- c) Prostředník (nezaujatá osoba) při řešení konfliktů
- d) Nevím

**8. Které konflikty jste již v minulosti řešili? \* Občanské (sousedské)**

- a) Partnerské (manželství, rozvod, děti apod.)
- b) Rodinné (majetek, dědictví apod.)
- c) Spotřebitelské
- d) Etnické
- e) Obchodní (podnikatelské)
- f) Pracovní
- g) Žádné

**9. Řešili jste spor někdy soudní cestou? \***

- a) Ano
- b) Ne

**10. Je možné vyřešit spor jinak než soudní cestou (např. dohodou)? \***

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

**11. V případě pracovního sporu byste upřednostnili: \***

- a) Vyřešit spor vzájemnou dohodou
- b) Soudní cestu

**12. V případě partnerského sporu (rozvod, péče o děti) byste upřednostnili: \***

- a) Vyřešit spor vzájemnou dohodou
- b) Soudní cestu

**13. V případě rodinného sporu (majetek, dědictví) byste upřednostnili: \***

- a) Vyřešit spor vzájemnou dohodou
- b) Soudní cestu

**14. V případě obchodního sporu byste upřednostnili: (Odpoví pouze podnikatelé)**

- a) Vyřešit spor vzájemnou dohodou
- b) Soudní cestu

**15. Upřednostnili byste řešení sporu prostřednictvím mediátora (nezaujaté osoby) před soudním jednáním? \***

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora:** Beata Čepeláková

**Obor:** Andragogika

**Forma studia:** Kombinovaná

**Název práce:** Konflikty a jejich řešení – mediace a probace

**Rok:** 2012

**Počet stran bez příloh:** 85

**Celkový počet stran příloh:** 3

**Počet titulů české literatury a pramenů:** 33

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů:** 0

**Počet internetových zdrojů:** 5

**Vedoucí práce:** Mgr. Vladka Fischerová - Katzerová