

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

Rodinná mediace jako účinný nástroj při řešení různorodých konfliktů v rodině

vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

autor práce: Jan Schindler

studijní obor: Sociální a charitativní práce

ročník: 3.

2019

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledky obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

25. března 2019

.....
Jan Schindler

Děkuji vedoucímu bakalářské práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za věcné připomínky, užitečné rady a metodické vedení práce.

OBSAH

ÚVOD	6
Teoretická část	
1. Mediace	8
1.1. Význam pojmu mediace s přehledem mediační historie, současná podoba mediace v ČR s možnými formami mediace	8
1.2. Oblasti, kterými se rodinná mediace zabývá a oblasti, pro které není rodinná mediace vhodná.....	10
1.3. Charakteristika a činnost mediátora	11
1.4. Ko-mediace	12
2. Rodina	13
2.1. Význam a funkce rodiny	13
2.2. Rozvod v rodině - jeho nejčastější důsledky a možné profesionální řešení.....	14
3. Porovnání fází mediačního procesu dle Matouška a Šiškové	15
3.1. Fáze mediačního procesu	15
3.2. Čtyři možná zakončení fází dle Holé	20
4. Důležité techniky a postupy v rámci rodinné mediace, které by mediátor neměl opomenout	21
4.1. Technika tabulky pro rozvrh péče o děti.....	21
4.2. Technika přeformulování stížnosti na potřebu.....	22
4.3. Technika ledolamky	23
4.4. Technika tzv. BATNY – nejvhodnější alternativy.....	24
5. Komunikace	25
5.1. Definice komunikace a její formy	25
5.2. Aktivní naslouchání v kontextu efektivní komunikace.....	25
6. Konflikt	28
6.1. Definice konfliktu	28
6.2. Typy konfliktů podle počtu osob a psychologické charakteristiky konfliktu	28
6.3. Různé způsoby reakce na konflikt s přehledem fází vývoje konfliktu	29
6.4. Charakteristika emocí a jakým způsobem jich lze využívat při řešení osobních konfliktů	30
7. Asociace mediátorů ČR (AMČR) a právní úprava zákona o mediaci	32
7.1. Asociace mediátorů ČR (AMČR)	32

7.2. Právní úprava zákona o mediaci	32
Praktická část	
8. Výzkum	34
8.1. Cíl výzkumu a přehled výzkumných okruhů s podotázkami	34
8.2. Výzkumná otázka	34
9. Metodika	35
9.1. Metoda	35
9.2. Metoda sběru dat	35
9.3. Výzkumný soubor	35
9.4. Přehled výsledků výzkumů	36
Zhodnocení výsledků výzkumu	46
Diskuze	47
Závěr	50
Seznam použitých zdrojů	52
Seznam příloh	56
ABSTRAKT	58
ABSTRACT	59

ÚVOD

V úvodu bych chtěl zdůvodnit výběr tohoto tématu, které mi přijde zajímavé a pro většinu lidí poměrně neznámé.

S pojmem mediace jsem se setkal při výkonu praxe na Probační a mediační službě v Českých Budějovicích v rámci studia oboru Sociální a charitativní práce na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Ihned mě tato alternativní metoda mimosoudního řešení rodinných sporů zaujala. Při hlubším zkoumání jsem zjistil, že má mediace mnoho konkrétních odvětví, ve kterých je realizována. Vzhledem k mému studiu sociální práce mě nejvíce oslovila právě rodinná mediace.

Mediace se ve světě efektivně využívá již přes půl století a její historické kořeny sahají ještě hlouběji. V rámci fungování orgánů sociálně-právní ochrany dětí a jeho způsobu řešení konfliktů v rodině začíná mít mediace pomalu vyšší povědomí mezi lidmi v České republice.

Mediace se v České republice začala ve větší míře uplatňovat díky schválení zákona o mediaci č. 202/2012 Sb. Díky tomu se i soudní aparát začíná informovat o možnostech rodinné mediace a někteří soudci jsou dokonce zvyklí tuto formu řešení různorodého konfliktu v rodině poměrně často nařizovat. Ovšem soudci nenařizují kompletní mediační sezení, jedná se pouze o informativní sezení, kde se oba rodiče v rámci vzniklého konfliktu mohou dozvědět potřebné informace o rodinné mediaci a jejích principech. Následně je na obou partnerech, jestli na mediaci přistoupí, nebo ne.

Obecně pro celou mediaci je klíčovým pojmem konflikt. Většina konfliktů je dodnes bohužel řešena pomocí soudního aparátu, proto je logické, že musí i existovat jiné alternativní řešení těchto konfliktů a tím je právě mediace v čele s mediátorem.

Rodinná mediace má pro sociální práci nezastupitelnou roli především v oblasti řešení konfliktů v rodině prostřednictvím náplní práce orgánů sociálně-právní ochrany dětí, které následovně rodinný konflikt nejčastěji postupují soudu, a ten může nařídít následnou informativní schůzi o mediaci prostřednictvím rodinného mediátora. Pokud se oba rodiče rozhodnou proces rodinné mediace absolvovat a podaří se jim schválit mediační dohodu, soud k této dohodě většinou pouze přihlédne a podle ní ustanoví rozsudek.

Cílem této práce je představit rodinnou mediaci jako způsob alternativního řešení různorodého konfliktu v rámci rodiny.

Tato práce se skládá z teoretické části, ve které se zabývám tím, jaká je charakteristika pojmu mediace, abych pak mohl navázat na specifitější pojem rodinná mediace. Dále se zabývám tím, kdo je mediátor a které oblasti dokáže v rámci rodinné mediace vlastně řešit. Následovně se zabývám rodinou, fázemi mediačního procesu, důležitými technikami, které mediátor obvykle používá, co je to komunikace a jaký má vliv v rámci řešení sporu, co je to konflikt a jaké jsou jeho typy. V závěru teoretické části se zabývám Asociací mediátorů České republiky. Nakonec celou teoretickou část uzavírám zákonem o mediaci č. 202/2012 Sb., díky kterému získala mediace na své popularitě. V praktické části budu zkoumat uplatňování teoretických znalostí o rodinné mediaci v praxi, to znamená, že v rámci výzkumu se budu zajímat o to, jaká je současná reflexe fungování a úspěšnost rodinné mediace. Dále se budu zajímat o to, jaký druh pomoci tento druh mediace nabízí rodinám, které jsou v konfliktní situaci. Všechna tato potřebná data budu získávat za pomoci názorů rodinných mediátorů včetně názorů pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Především mě budou zajímat osobní zkušenosti těchto pracovníků a jejich pohled na rodinnou mediaci a jakým způsobem mediace využívají.

Primárně jsem čerpal ze dvou odborných knih. První kniha je od Tatjany Šiškové s názvem Průvodce rodinnou mediací, druhá kniha je od Oldřicha Matouška s názvem Metody a řízení sociální práce.

Při psaní této práce jsem čerpal z odborných knih, odborných časopisů, diplomových prací a z elektronických zdrojů.

1. Mediace

V této kapitole mi jde o představení pojmu mediace, její historie, jak se mediace statisticky projevuje v současnosti a jak se v číslech proměňuje její úspěšnost. Dále jsem zmínil její možné formy, všechny oblasti, kterými se rodinná mediace zabývá i oblasti, kde rodinná mediace není vhodná. Dalším cílem této kapitoly je zmínit, kdo je mediátor, jakým způsobem provádí mediaci a jakými znalostmi musí disponovat. Dále zmiňuji, že jeho primárním cílem je smír mezi oběma stranami a dalším cílem je být v průběhu celého procesu nestranný. Na závěr této kapitoly jsem zmínil pojem ko-mediace, zde zobrazuji jeho význam - že jde o spolupráci více než dvou mediátorů, dále popisuji, jak tento specifický proces funguje. V této kapitole jde celkově o základní nastínění celého principu fungování mediace a její specifitější součásti - rodinné mediace. Tato kapitola v rámci cíle celé práce komplexně představuje mediaci. V praktické části této práce se budu zajímat o to, jaké je podle rodinných mediátorů a pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí povědomí Čechů o rodinné mediaci.

1.1. Význam pojmu mediace s přehledem mediační historie, současná podoba mediace v ČR s možnými formami mediace

Etymologicky je mediací myšlen střed, latinsky medius. V překladu má medius význam prostřední, to znamená, že se jedná o alternativní metodu řešení konfliktů, která je realizována prostřednictvím mediátora. Mediací se rozumí strukturovaný proces, který pomáhá sporným stranám řešit určitý typ problému, kde by mělo dojít k dosažení určité dohody za pomoci nestranné třetí osoby, která se v tomto procesu nazývá mediátor. V současné době se mediace nejvíce využívá ve Spojených státech amerických a Kanadě, dále pak ve Francii, Velké Británii a v dalších západoevropských zemích. Ve Spojených státech amerických se dokonce mediace využívá v téměř 65 % pracovních, rodinných nebo komunitních sporů, z toho dvě třetiny jsou ukončeny výslednou dohodou obou stran. Oproti soudnímu řízení nabízí mediace účastníkům možnost zapojení se do procesu vyjednávání, hledá alternativy a vytváří výslednou dohodu. Umožňuje vyslechnutí názoru opačné strany, rozšiřuje probíraná témata

a vyjasňuje celý problém sporu. Dává účastníkům příležitost se soustředit na konkrétní otázky, které by během soudního líčení mohly být přehlednuty.¹

Mediace se jako specifická metoda řešení konfliktů začala uplatňovat zhruba před čtyřiceti lety, je to tedy poměrně mladá metoda. O studium historických kořenů mediace není příliš velký zájem. Zájem je zaměřen pouze na možnosti aplikace mediace nebo objasňování jejího fungování. Na historii mediace se názory odborníků poměrně liší, je to dáno tím, že ve vývoji od starověku až po současnost je obtížné stanovit konkrétnější časový úsek, od kterého je možné o mediaci hovořit jako o metodě. V současné době se mediace jako metoda projevuje jako logický výsledek přirozeného myšlenkového a společenského vývoje druhé poloviny dvacátého století. Dále se projevuje obsahem zkušeností několika různých kultur mnoha historických období. Mediace se vyvíjela v rozdílných geografických oblastech a různých společenských oborech praxe, a to zcela odlišně. Používala se v mnoha formách, které se k dnešnímu pojetí mediace přibližovaly, ovšem ani dnes není pojetí mediace zcela jednotné. Nové pojetí mediace vzniklo podle H. Boserupa v roce 2000 na těchto třech základech: na komunikaci, vyjednávání a strukturování procesu.²

V současnosti, konkrétně v roce 2015, soudy nařídily 315 setkání s mediátorem. Z toho 87 případů skončilo smírem. Zato v roce 2016 soudy nařídily mediaci už v 658 případech, ze kterých byla zakončena smírem téměř polovina případů – 254. Lze tedy vyzkoušet, že každým rokem se počet soudně nařízených případů navyšuje a navyšuje se i úspěšnost. Soud může nařídít první setkání v rozsahu maximálně tří hodin. Obě strany platí za každou započatou hodinu 400,- Kč. Většinou si obě strany účet za informativní schůzku rozdělují napůl. Pokud se účastníci rozhodnou po informativní schůzce v mediačním procesu pokračovat, tak se pak drží sazebníku, který je individuální podle jednotlivého mediátora. V zásadě platí, že čím je mediátor zkušenější a známější, tím je dražší. U rodinných mediací se cena obvykle pohybuje od 1000,- Kč za hodinu.³

Formy mediace jsou následující: zákonná – jedná se o spory, které jsou zákonem vymezené za účelem jednoduššího, rychlejšího a účelnějšího řešení. Dále soudní – tuto mediaci navrhne nebo nařídí soud. Poslední formou je mediace z vůle stran

¹ Srov. RISKIN, Leonard, ARNOLD, Tom, KEATING, Michael, J. Jr. *Mediace aneb Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1997. ISBN: 80-901710-6-0, s. 7-10.

² Srov. HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN: 978-80-247-3134-6, s. 16.

³ Srov. Probační a mediační služba ČR: Napsali o nás, *Dohoda je lepší než rozsudek* [online]. [cit. dne 23. 2. 2019]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/aktuality/dohoda-je-lepsi-nez-rozsudek>

(dobrovolná) – v této situaci se strany samy rozhodly pro řešení svého konfliktu za pomoci mediátora.⁴

1.2. Oblasti, kterými se rodinná mediace zabývá a oblasti, pro které není rodinná mediace vhodná

A) Rozvod: jedná se o období před rozvodem, během rozvodu a období porozvodové. V rozvodové oblasti se nejčastěji stanovují témata, podle jakých pravidel bude vykonávána výchova dětí, jak se budou naplňovat jejich potřeby a určuje se místo bydliště všech členů rodiny. V této oblasti se také řeší společné jmění manželů a to, jakým způsobem bude probíhat finanční podpora péče o děti.

B) Mezigenerační vztahy: řeší se nedorozumění v průběhu mezigeneračního soužití. Jedná se o soužití dospívajících a jejich rodičů, soužití prarodičů a jejich vnoučat, nastavují se pravidla užívání domácnosti a role členů domácnosti.

C) Majetkové záležitosti: jde především o dědictví, spoluvlastnictví nemovitostí, fungování rodinných firem, správu majetku dítěte, půjčky a závazky v rámci rodiny.

D) Nedorozumění v rodinném soužití: prevence jakéhokoliv nedorozumění a stoupajícího napětí v rodině, které je možné včas zastavit, dále se řeší budoucí studium dítěte a jeho směřování, kdo a jak bude pečovat o rodiče nebo prarodiče, popř. nemocného člena rodiny.

E) Předmanželské smlouvy: zde se formuje kdy a kolik bude mít pár dětí, podle jakých pravidel budou děti vychovávány, místo bydliště, pravidla hospodaření, rozdělení majetku a financí.⁵

Rodinná mediace není vhodná v případech, kdy subjekty procházejí dlouhodobou a závažnou emocionální krizí. Dále se jedná o případy, kde je nějaký nepoměr mezi oběma stranami. Může se jednat o finanční nebo poziční nepoměr nebo nepoměr, kdy se ve vztahu vyskytne rozpor v síle stran. K rodinné mediaci by se dále

⁴ Srov. HAUPTOVÁ, Veronika. *Specifika sociální práce s rodinou v mediaci*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2016, bakalářská práce, s. 35. Vedoucí práce: doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D. © IS STAG. Dostupné na: https://wstag.jcu.cz/portal/studium/prohlizeni.html?pc_pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYDMYmJExNhRmZADxOIpLEktSvVMrwTWRXUsjI2NjcyMDYzMLUxNzcxMzI1OgDAMAIU4jwToAAAA*#prohlizeniSearchResult, (cit. dne 23. 2. 2019).

⁵ Srov. ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Průvodce rodinnou mediací*. Praha: Portál, 2016. ISBN: 978-80-262-1157-0, s. 21-22.

nemělo přistupovat, pokud je jedna z obou stran mentálně oslabená nebo pokud trpí psychickou poruchou. Nevhodnost také platí tam, kde jsou obě strany členy rozdílného náboženského vyznání, rozdílné kultury nebo členy rozdílné politické příslušnosti. Rodinná mediace by dále neměla být aplikována ani v případech závislosti na návykových látkách, nebo pokud protistrana nechce sdělovat veškeré informace k projednávanému případu.⁶

1.3. Charakteristika a činnost mediátora

Mediátor je odborník, který řídí celý mediační proces. Je vedoucím, který si za kterýchkoliv možných okolností musí umět sjednat pořádek. Umí efektivně vyjednávat a má specializaci v oblasti projednávaného tématu. Zároveň využívá konkrétních dovedností, znalostí a analytických schopností se zkušenostmi, které využívá k co nejlepšímu porozumění v oblasti komunikace mezi oběma stranami k efektivní komunikaci a strukturované mediaci. Je zodpovědný za celý průběh procesu a poskytnutí stejného množství času oběma stranám. Jeho úkol je zajištění potřeb a zájmů obou stran, které interpretuje (tlumočí). Někdy se totiž obě strany mohou dostat do takové situace, že i když spolu komunikují, tak si nedokáží plně porozumět.⁷

Mediátor nezasahuje do výběru řešení obou stran, ale stará se o vyvážený komunikační prostor, to znamená, aby každá strana měla možnost se k danému problému vyjádřit a získat pro své budoucí rozhodnutí tolik informací, kolik jich potřebuje. Dále podporuje obě strany při rozhodování, ke kterému řešení se chtějí uchýlit, zároveň je podporuje při tvorbě dohody, která by měla být přijatelná pro všechny a usnadňuje celý proces. Mediátor není ani posuzovatel, ani kritik, není rádcem, nesoudí ani nehledá viníka.⁸

Mediátor má neutrální a nezávislé postavení, mediaci provádí osobně a s odbornou péčí. Jeho primárním úkolem je usilovat o smír mezi oběma stranami a případně mezi těmito stranami zprostředkovat dohodu. Obě strany si mohou zvolit

⁶ Srov. RESLEROVÁ, Jana. *Rodinná mediace a možnosti jejího využití v praxi*. Olomouc: Právnická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, 2017, diplomová práce, s. 46. Vedoucí práce: JUDr. Lenka Westphalová, Ph.D. Dostupné na: https://theses.cz/id/hysldg/Diplomov_prece_-_Reslerov.pdf, (cit. dne 23. 2. 2019).

⁷ Srov. RŮŽIČKA, Michal, KOLLNEROVÁ, Mirka. *Mediace a rodinná mediace*, učebnice. Olomouc: Michal Růžička, 2011. ISBN: 978-80-260-1470-6, s. 41-42.

⁸ Srov. RISKIN, Leonard, ARNOLD, Tom, KEATING, Michael, J. Jr. *Mediace*, s. 12.

mediátora ze seznamu mediátorů, který vede Ministerstvo spravedlnosti, jiné osoby nemají oprávnění mediaci na území České republiky poskytovat.⁹

1.4. Ko-mediace

Jedná se o práci mediátorské dvojice, která aktuálně získává na popularitě, protože mediátoři jsou z různorodých profesí a to může vylepšovat jejich postupy nebo styl formulování otázek. Práce ve dvojici zkvalitňuje úroveň procesu vyjednávání, protože naslouchající mediátor jako pozorovatel může rychleji reagovat na otázky a odpovědi kolegy, který v tom okamžiku vede rozhovor, v klidu může analyzovat vyslovené věty, důsledky a spojitosti postojů a očekávání obou sporných stran. Mediátorská dvojice tedy znamená přesnější práci s oběma stranami. Obavy, že mediátorská dvojice je finančně více nákladná, jsou mylné, naopak, protože proces řešení problému probíhá rychleji, tím obě strany spíše finanční prostředky ušetří. Práce ve dvojici není snadná, vyžaduje, aby se na sebe mediátoři mohli spolehnout, aby znali své strategie řešení konfliktu a mohli se doplňovat, popř. vysvětlovat si nesrozumitelné situace a věty. Musí umět rychle reagovat. Celkově je tato forma doporučena až po absolvování výcviku, aby začátečník mohl vstřebat a upevnit si své dosavadní znalosti a dovednosti praxí u zkušenějšího kolegy.¹⁰

Mediátor, který pracuje ve dvojici, je s druhým mediátorem vždy sehraný. Oba dva se vždy doplňují v rámci prospěchu obou stran. Mohou se doplňovat v oblasti kladení otázek, rozhovoru se stranami, nebo zatímco jeden mediátor hovoří, druhý mediátor zapisuje jejich rozhovor na flipchartovou tabuli. Před zahájením ko-mediace by měly obě strany vědět, kolik mediátorů bude na jednání zúčastněno.¹¹

⁹ Srov. CIPRÝN, Štěpán, KIRŠNER, Pavel. Právní prostor: *Mediace: představení a výhody*, pojem mediace [online]. [cit. dne 23. 2. 2019]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/mediace-predstaveni-a-vyhody>

¹⁰ Srov. ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Facilitativní mediace*, Řešení konfliktu prostřednictvím mediátora. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0091-8, s. 126-127.

¹¹ Srov. MEDKOVÁ, Radka. *Mediace Medková: Články: Jak probíhá mediace vedená více mediátory* [online]. [cit. dne 23. 2. 2019]. Dostupné z: <http://www.kurzymediace.cz/probiha-mediace-vedena-vice-mediatory/>

2. Rodina

Tato kapitola řeší rodinu jako specifický celek, to, jaký má vůbec rodina význam. Dále se zde řeší rozvod v rodině, jak se obvykle projevuje, jaké jsou jeho nejčastější důsledky. Zároveň se zde řeší, jak profesionál, v tomto případě rodinný mediátor, dokáže obvykle s rodinou pracovat takovým způsobem, aby si sama dokázala řešit a vyřešit své problémy. Pojem rodina je klíčový pro celé téma této práce a je i klíčovým pojmem pro rodinnou mediaci. V praktické části této práce se budu zajímat o to, jak je rodinná mediace při práci s rodinou úspěšná a jaké typy konfliktů s rodinou obvykle řeší.

2.1. Význam a funkce rodiny

Rodina především existuje proto, aby lidé mohli pečovat o své děti. Je biologicky významná pro udržení lidstva a reprodukuje člověka nejen jako živočicha, ale zprostředkovává mu vrůstání do jeho kultury a společnosti. Rodina propojuje generace a vytváří mezi nimi kontinuitu a solidaritu. Je to první závazný model společnosti, se kterým se dítě setkává. Předurčuje jeho osobní vývoj a vztahy k jiným skupinám lidí. Rodina dítě orientuje na určité hodnoty, poskytuje mu podporu nebo ho vystavuje určitým konfliktům. Tímto jsou dítěti předávány sociální dovednosti, které jsou potřeba pro jeho budoucí dospělost.¹²

Funkce rodiny:

A) Biologicko-reprodukční funkce: podstata této funkce se nemění, přesto je dítě dnes bráno jako překážka v kariérním růstu. V rodinách s nízkými příjmy je dítě bráno jako nadstandard.

B) Ekonomicko-zabezpečovací funkce: poruchy této funkce se projevují v hmotném nedostatku rodiny. Dnes to bývá především kvůli důsledku nezaměstnanosti nebo zvyšování životních nákladů.

C) Emocionální funkce rodiny: je zásadní a nezastupitelná. Žádná jiná instituce nedokáže nahradit tolik potřebné citové, láskyplné zázemí, jako je rodina.

¹² Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Rodinná instituce jako vztahová síť*. Praha: Slon, 2003. ISBN: 80-86429-19-9, s. 9.

Současně od 90. let minulého století však narůstá počet rodin, které tuto funkci plní pouze částečně nebo vůbec. Z tohoto důsledku narůstá dětí citově deprivovaných nebo i týraných.¹³

2.2. Rozvod v rodině - jeho nejčastější důsledky a možné profesionální řešení

Rozvod je velmi závažnou, dalo by se říci nejzávažnější situací v rodině. Na psychiku jejích členů má dopad srovnatelný s úmrtím blízké osoby. V průběhu rozvodu lze také očekávat zhoršení zdravotního stavu. Většina účastníků rozvodu se pro tento čin rozhoduje často velmi neuváženě. Rozvod je velmi složitý a časově náročný proces, který u obou partnerů probíhá s odlišnou časovou intenzitou. Pro každého partnera je časové vnímání rozvodu individuální. Někdo se s ním smíří dříve, někdo později, někdo dokonce nikdy. Muži jsou na příznaky blížícího se rozvodu o něco méně vnímaví než ženy. Typickým ukvapeným rozvodem bývá rozvod pod tlakem mimomanželského vztahu. Minimálně u poloviny párů platí zásada, že kdyby členové věděli, co ví dnes, tak by krizi dokázali překonat a k rozvodu by vůbec nemuselo dojít. Rozvod je zároveň v některých případech nutný, a to bez ohledu na reakce okolí.¹⁴

Profesionální pracovník nejprve postupně analyzuje, jaké problémy aktuálně rodina řeší, nebo nechává na rodině, aby svůj problém popsala sama. Při tomto procesu profesionál především podporuje rodinu, aby mohla sama být schopna řešit aktuální problém. Tento profesionální přístup se projevuje nízkou mírou přímého řízení rodinného soužití. Profesionál se snaží vcítit do těžkostí rodiny a jeho motiv je delegovat svou roli experta na její členy tak, aby dokázali řešit dvě problémy bez jeho účasti. Zaměřuje se především na interakce v rodině. Příkladová práce profesionálního pracovníka s rodinou probíhá následovně: represivní zásah – dohled – přímá pomoc poskytnutím peněz, ubytování, atd. – poradenství – krizová intervence – rodinná terapie (rodinná mediace). Podmínkou pro profesionální práci s rodinou je přiměřené vzdělání a praktický výcvik ve formě práce s rodinou, kterou bude pracovník vykonávat. Při prvních zkušenostech je vhodná přítomnost zkušenějšího kolegy.¹⁵

¹³ Srov. HOLÁ, Lenka, WESTPHALOVÁ, Lenka, KOVÁČOVÁ, Anna a SPÁČIL, Ondřej. *Rodinná mediace v České republice*. Praha: Leges, 2014. ISBN: 978-80-7502-015-4, s. 28.

¹⁴ Srov. NOVÁK, Tomáš. PRŮCHOVÁ, Bohumila. *Předrozvodové a rozvodové poradenství*. Praha: Grada, 2005. ISBN: 978-80-247-1449-3, s. 9-10.

¹⁵ Srov. MATOUŠEK. *Rodina*, s. 100.

3. Porovnání fází mediačního procesu dle Matouška a Šiškové

V této kapitole porovnávám fáze mediačního procesu dle Matouška a Šiškové. Matoušek navíc uvádí přípravnou fázi a možná rizika každé fáze. Oba autoři se až na drobné odchylky ve všech fázích názorově shodují. Fáze mediačního procesu jsou v každém řešeném rodinném konfliktu neměnné a jsou primárním projevem mediačního procesu s rodinou. Tyto fáze navíc velmi výstižně na závěr této kapitoly uzavírá Holá čtyřmi možnými scénáři zakončení. Fáze mediačního procesu jsou základní ukázkou celého mediačního procesu a jsou velmi důležité pro názorné představení mediace jako alternativního řešení různorodých sporů v rodině.

3.1. Fáze mediačního procesu

A) Přípravná fáze

Nultá fáze mediace dle Matouška: Příprava – v této fázi se oběma stranám vysvětluje, co je mediace a jak může být nápomocná, ověřuje se, zda mají obě strany opravdu o mediaci zájem a chtějí řešit své problémy, posuzuje se vhodnost případu pro mediaci. Mediátor získává základní informace o případu, domlouvá se termín a místo prvního setkání a výše ceny za poskytnutí mediační služby. Možná rizika této fáze jsou v situaci, kdy není klientovi zcela jasný princip a účel fungování mediace, proto by si mediátor měl s klientem telefonicky domluvit osobní schůzku a snažit se naplnit klientovo očekávání. Dalším rizikem může být klientův nesouhlas s mediací, proto by mediátor měl ověřit, zda mu klient porozuměl a nedošlo k nějakým nesrovnalostem v komunikaci, také se klienta může zeptat, co se stane, když se s druhou stranou nedohodne a jaké bude mít šance u soudu. Každopádně mediátor by měl toto rozhodnutí akceptovat a nabídnout klientovi možnost kdykoliv se na něj obrátit.¹⁶

¹⁶ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN: 978-80-262-0213-4, s. 159.

B) První fáze

První fáze mediace dle Matouška: Zahájení – zde se navodí příjemné prostředí, všichni se navzájem představí a stanoví se vzájemná pravidla celého budoucího jednání, např. kdo komu bude vykat či tykat, dále se znovu představuje pojem mediace a jaké jsou její fáze jednání. Možná rizika této fáze jsou v situaci, kdy jedna ze stran nechce dodržovat některé z pravidel, proto by mediátor v tomto případě měl srozumitelně a v klidu vysvětlit klientovi důležitost používání pravidel v mediaci. Pokud ani přes toto vysvětlení klient nesouhlasí, tak by se měl mediátor klienta zeptat na jeho osobní důvody a pokusit se je vyřešit. Dalším rizikem je situace, kdy se jedna ze stran snaží mediátora získat na svoji stranu, proto by mediátor měl srozumitelně zopakovat jeho roli v mediaci a hlavně sdělit to, co v zásadě nedělá.¹⁷

Úvodní fáze mediace dle Šiškové – v této fázi mediátor oběma stranám zopakuje význam mediace, její principy a jaká je jeho role. Vytvářejí se pravidla, která budou platit po dobu mediace, např. jak se budou všichni oslovovat, manželé si budou tykat, s mediátorem vykat. Dalším bodem je délka jednání, popř. doba pauzy. Mediátor dále informuje strany o zachování mlčenlivosti, poskytne oběma stranám papír a tužku pro výpis poznámek, aby si nikdo neskákal do řeči. Sepisuje se a uzavírá smlouva o poskytnutí mediace, to ovšem platí, pokud rodina přijde na žádost soudu. U dobrovolného doporučení orgánů sociálně-právní ochrany dětí se smlouva uzavírat nemusí.¹⁸

C) Druhá fáze

Druhá fáze mediace dle Matouška: Mediátor naslouchá stranám – v této fázi se vyjasňuje druh konfliktu, který se bude řešit. Mediátor se snaží porozumět oběma stranám a snaží se porozumět subjektivnímu vnímání daného problému každé ze stran. Možná rizika této fáze jsou v situaci, kdy jedna strana nenechá domluvit druhou, proto by měl mediátor zopakovat pravidla mediace a jejich užitečnost. Oběma stranám by měl poskytnout papír a tužku kvůli tomu, aby si zapsali vše, co prožívají, když druhá strana hovoří. Mediátor by měl zároveň obě strany ubezpečit, že budou mít dostatek času ke

¹⁷ Srov. MATOUŠEK. *Metody*, s. 159-160.

¹⁸ Srov. ŠIŠKOVÁ, ed. *Průvodce*, s. 27-28.

svému vyjádření. Měl by použít silná neverbální gesta znemožňující skákání si obou stran do řeči. Dalším rizikem je situace, kdy jedna nebo obě strany přeskakují témata a nemluví chronologicky, proto by měl mediátor přibrzdit jednu stranu, tu, která moc hovoří a přeskakuje témata, logicky by měl objasnit a shrnout daná témata, zároveň se zeptat, zda by chtěla nějaká strana ještě něco dodat.¹⁹

Druhá fáze mediace dle Šiškové: Mediátor naslouchá oběma stranám – v této fázi mediátor vyslýchá obě strany pomocí technik aktivního naslouchání. Po vyslechnutí celého problémového příběhu ho oběma stranám zopakuje, ale zviditelní to, co druhá strana potřebuje a to, co dělá dobře.²⁰

D) Třetí fáze

Třetí fáze mediace dle Matouška: Strany naslouchají jedna druhé – mediátor vybírá nejsnadněji dosažitelný bod jednání a dbá na to, aby každá strana neodbíhala od tématu. Vytváří se prostor pro spolupráci obou stran a napomáhá se komunikaci, aby si strany pečlivě a efektivně naslouchaly. Poté se rekapituluje, ve kterých bodech se obě strany shodují. Možná rizika této fáze jsou v situaci „zaseknutí“ jedné ze stran, proto by měl mediátor navrhnout oběma stranám, aby si vyměnily role a mohly na konkrétní problém nahlédnout pohledem druhé strany, to znamená, že mediátor by se měl zeptat jedné strany, co by dělala na místě strany druhé.

Dalším rizikem je situace, kdy by měl mediátor klienty vrátit do doby a situace, kdy situace ještě nebyla konfliktní a dát prostor oběma stranám pro vyjádření toho, co v té době fungovalo, např. nastěhování do nového bydlení nebo narození dítěte.²¹

Třetí fáze mediace dle Šiškové: Strany naslouchají jedna druhé navzájem – v tomto případě mediátor umožní porozumění oběma stranám navzájem. V této fázi může rychle dojít ke zklidnění celkové atmosféry, protože obě strany sdělí, že druhého chápou, i když s ním nesouhlasí. Pokud jeden pozitivně ohodnotí druhého za to, co

¹⁹ Srov. MATOUŠEK. *Metody*, s. 160-161.

²⁰ Srov. ŠIŠKOVÁ, ed. *Průvodce*, s. 28.

²¹ Srov. MATOUŠEK. *Metody*, s. 161.

přínosného dělá nebo popíše, jak danou situaci ten druhý prožíval, teprve po tomto kladném hodnocení je možno se posunout do další fáze.²²

E) Čtvrtá fáze

Čtvrtá fáze mediace dle Matouška: Hledání možných řešení – hledá se nejlepší řešení pro obě strany. Znovu se vyjasňuje problém, který se bude řešit. Obě strany předkládají návrhy, které se zapisují na papír nebo na tabuli. Možná rizika této fáze jsou v situaci, kdy na tabuli není napsáno žádné řešení problému, proto by se mediátor měl obou stran zeptat, co bude následovat. Pokud se nedohodnou, po vyslechnutí by měl mediátor obě strany navrátit ke zkoumaným a vyřazeným problémům. Návrhy by se měly zkoumat podle dalších podmínek, které se nově vyjednaly se stranami. Dalším rizikem je situace, kdy nepomůže výše uvedené řešení rizika, proto by mediátor měl uzavřít toto téma jako dohodu o nedohodě a zahájit řešení jiného tématu.²³

Čtvrtá fáze mediace dle Šiškové: Hledání návrhů na řešení – v této fázi mediátor vyzve obě strany sporu, aby se vyjádřily ke stanoveným předmětům jednání, které jim pomohla mediace vyjasnit. Mediátor se věnuje každému předmětu jednání zvlášť a napíše ho například na flipový papír a ptá se obou zúčastněných na to, co by v rámci psaného tématu konkrétně potřebovali nově zahájit.²⁴

F) Pátá fáze

Pátá fáze mediace dle Matouška: Dosažení dohody – zde se ujasňují návrhy řešení, shrnuje se, ve kterých řešeních se obě strany shodly, kdo, kdy, kde a jak. Oceňuje se jednání přítomných stran. Možné riziko této fáze je v situaci, kdy jedna ze stran nebo obě strany nerozumí dohodě, proto by se jedna nebo obě strany, které nerozumí tomu, proč je dohoda sestavena v určité podobě, měly za pomoci mediátora nechat vysvětlit pravidla mediační dohody a jejich použitelnost.²⁵

²² Srov. ŠIŠKOVÁ, ed. *Průvodce*, s. 31.

²³ Srov. MATOUŠEK. *Metody*, s. 161-162.

²⁴ Srov. ŠIŠKOVÁ, ed. *Průvodce*, s. 32.

²⁵ Srov. MATOUŠEK. *Metody*, s. 162.

Pátá fáze mediace dle Šiškové: Rozpracování vybraných řešení do konkrétních kroků – zde se finálně dokončují řešení témat obou stran, která byla navržena v předchozí fázi. Zároveň mezi stranami panuje klidná atmosféra s pocitem porozumění a vzájemné dohody.²⁶

G) Šestá - konečná fáze

Šestá fáze mediace dle Matouška: Sepsání dohody a závěr mediačního procesu – sepisuje se dohoda, která by měla být vyvážená, reálně splnitelná, konkrétní, časově stanovená, dosažitelná a měřitelná. Tímto krokem mediátor ocení obě strany a může svou práci zakončit. Možné riziko této fáze je v situaci, kdy jedna ze stran odmítne dohodu podepsat, proto by se mediátor měl u klienta informovat o důvodech, proč nechce podepsat takto naformulovanou dohodu. Je totiž možné, že chce takto naformulovanou dohodu konzultovat s některým z odborníků nebo členů z rodiny. Mediátor by měl dělat vše proto, aby klientovi porozuměl a hlavně klient jemu, proto se sjedná nový termín a místo konzultace. Mediátor by měl klientovi sdělit, že se na tuto konzultaci může dostavit i s odborníkem k závěrečnému podpisu dohody. Před zahájením finálního mediačního sezení by měl mediátor stanovit přesné podmínky, za jakých se odborník závěru mediačního procesu zúčastní.²⁷

Šestá fáze mediace dle Šiškové: Sepsání dohody – odsouhlasené návrhy na řešení problémů z předchozí fáze obě strany samy předkládají mediátorovi a ten je zapisuje do mediační dohody. Mediační dohoda splňuje kritéria reálnosti, rovnosti a konkrétnosti, protože obě strany měly u stanovených předmětů jednání přesně vydefinované způsoby řešení a věděly, jak tyto způsoby budou realizovat. Tím může mediátor svoji práci zakončit a uzavřít celý spor obou stran.²⁸

²⁶ Srov. ŠIŠKOVÁ, ed. *Průvodce*, s. 35.

²⁷ Srov. MATOUŠEK. *Metody*, s. 162-163.

²⁸ Srov. ŠIŠKOVÁ, ed. *Průvodce*, s. 36.

3.2. Čtyři možná zakončení fází dle Holé

A) Dohoda je dosažena – mediační dohoda prakticky řeší jasně stanovený problém. Je jednoznačná a pro všechny zúčastněné srozumitelná. Počítá se se všemi dotčenými stranami, bere v úvahu okolnosti, není zde riziko vzniku dalšího problému, všem účastníkům vyhovuje.²⁹

B) Dohoda o odkladu nebo přerušení – jde o dohodu mezi oběma stranami, že své aktuální jednání přeloží do budoucna. Nemusí být stanoven konkrétní termín. Mediátor shrnuje dosažené úspěchy, oceňuje snahu a účast klientů.³⁰

C) Dohoda o „nedohodě“ – výsledkem mediace může být shoda obou stran v tom, že vzájemná dohoda není uskutečnitelná. Překážky k dosažení mohou být takové, kde není stanoven konkrétní právní nárok nebo personální, popř. překážka falešného očekávání spravedlnosti, objektivitu. V tomto případě mediátor shrne to, co bylo pozitivně vykonáno. Oceňuje se snaha a účast obou stran. Dohoda o nedohodě neznamena neúspěch, spíše pozitivně směřuje konkrétní problém do budoucna.³¹

D) Dohoda není dosažena – Všichni zúčastnění rezignují na průběh mediace a proces mediace s jednáním ukončí.³²

²⁹ Srov. HOLÁ, Lenka. *Mediace, Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003. ISBN: 80-247-0467-6, s. 109.

³⁰ Srov. HOLÁ. *Mediace*, s. 109.

³¹ Srov. HOLÁ. *Mediace*, s. 109-110.

³² Srov. HOLÁ. *Mediace*, s. 110.

4. Důležité techniky a postupy v rámci rodinné mediace, které by mediátor neměl opomenout

V této kapitole uvádím základní techniky používané v rodinné mediaci pro řešení konfliktu v rodině. Uvádím zde pohledy na tyto techniky dle Šiškové a Plamínka. Mediátor se v první technice zabývá rodičovskou společnou péčí o dítě za pomoci rozvrhovaného časového období/časové tabulky, zároveň pozastavuje obě strany a tím je nabádá k lepšímu porozumění aktuálně vzniklého konfliktu. To nutí společně obě strany více přemýšlet o možnostech řešení vzniklé problémové situace. Druhá technika se zabývá stížností přeformulovanou na potřebu. Zde mediátor hledá skrytý obsah sdělení obou stran a vyjmenovává nejdůležitější fakta vztahující se k celému procesu rodinné mediace. Díky této technice také umí mediátor vyhledávat potřeby obou stran a díky tomu je může začít uspokojovat. Třetí technika „ledolamka“ pomáhá mediátorovi prolomit ledy/bariéry mezi oběma stranami a tím je pomáhá posouvat k vzájemnému porozumění. Čtvrtá technika BATNA pro změnu pomáhá mediátorovi najít nejideálnější možné řešení celého sporu. Zároveň i nastiňuje scénáře situací, co by se mohlo stát, kdyby se obě strany domluvily pouze částečně nebo se vůbec nedomluvily. Tyto techniky se představují jako nezbytné nástroje pro zobrazení činnosti mediátorů v praxi a pomáhají vysvětlit fungování rodinné mediace, která se snaží o řešení různorodého konfliktu v rodině.

4.1. Technika tabulky pro rozvrh péče o děti

Rodiče většinou přicházejí v období těsně před rozvodem nebo v období rozvodu a hlavní téma k řešení je druh péče o děti. Celá situace se přitom ještě více komplikuje, když opatrovnický soud zastaví celé jednání a doporučí nebo nařídí rodičům mediaci. Soud přitom nařídí řešení pouze druhu péče a výživného, rodiče proto obvykle nic jiného ani nepožadují. Obě tato témata patří mezi nejsložitější, a proto je vhodné začít řešením jiných předmětů jednání. Časové možnosti rodičů jsou individuální, a proto je vhodné řešit téma druhu péče až poté, co rodiče ví, kdo kde bude bydlet a jaká bude jejich budoucí finanční situace po rozvodu a jaké základní podmínky by jejich dítě mělo mít pro budoucí rozvoj. Je potřeba tomuto druhu tématu věnovat velké množství času, aby si rodiče uvědomili, že pokud chtějí být dobrými rodiči, tak

musí zvážit velké množství nových situací, možností, podmínek a možných limitů. Rozdíl mezi tématem druhu péče a dobou, kdy se rodič může o dítě starat je velký. Díky tabulce pro rozvrh péče o dítě je z praxe vyzkoušeno, že se napětí mezi oběma stranami zklidní, protože obě strany nad tabulkou více přemýšlejí, vidí ji na flipovém papíře na tabuli a mediátor za pomoci konkrétních technik pracuje s možnými změnami. Obvykle se navrhuje časové období v rozmezí dvou týdnů a téměř vždy se navrhuje jeden víkend pro matku a druhý víkend pro otce. Boje o čas většinou bývají během pracovních dnů.³³

Obě strany by se měly podílet na rozhodnutích týkajících se jejich dítěte a vzájemně tato rozhodnutí respektovat, někdy to může být ale velmi obtížné. Jako např. v situaci, kdy si jedna sporná strana najde nového partnera. Tak může dojít k tomu, že se tento partner začne podílet na jeho výchově. Tato situace může pak vyústit až k hádkám a konfliktům mezi oběma stranami. Rodičovská společná péče nemůže fungovat, pokud se jeden z rodičů nemůže o své dítě přiměřeně postarat. Dále péče nemůže fungovat, pokud jeden z rodičů nesouhlasí s porozvodovým uspořádáním nebo pokud jsou bydliště obou stran od sebe příliš vzdálená. Dále pak pokud obě strany nebo jedna strana používá své dítě jako zbraň v rámci celého sporu.³⁴

4.2. Technika přeformulování stížnosti na potřebu

Tato technika postupuje od postojů k zájmům. Za sdělením hledá pocitovou příčinu, skrytý zájem, skryté obavy nebo naděje a nevyjádřené potřeby. Skrytý obsah sdělení vytahuje na povrch, pojmenovává to, co je podle mediátora pro zúčastněné strany sporu důležité a dosud nevyřčené. Přitom používá slova, jež jsou pro obě strany přijatelná a nesnižují úroveň jejich osobní hodnoty. Mediátor se snaží o objektivní a neutrální vyjadřování a přihlíží k tomu, zda bude takto viděn oběma stranami. Důležitou roli v tomto směru vytváří pozitivní důsledek tohoto pokusu, tedy odkaz na nějaký posun vpřed, pozitivní cíl nebo důsledek.³⁵

Každá strana v konfliktu prožívá negativní emoce, celý řešený problém definuje ve svůj prospěch, druhou stranu vidí záporně, jednání protistrany vadí straně druhé a uvádí ji v napětí. Mediátor by měl rozhodovat o nastavení povahy stran a pokoušet se

³³ Srov. ŠIŠKOVÁ, ed. *Průvodce*, s. 147-149.

³⁴ Srov. HUDECOVÁ, Andrea. *Střídavá péče a zájem nezletilého dítěte*. Brno: Právnická fakulta Masarykovy univerzity v Brně, 2018, diplomová práce, s. 28. Vedoucí práce: JUDr. Ing. Radovan Dávid, Ph.D. Dostupné na: https://is.muni.cz/th/m0ns3/Diplomova_prace__1_.pdf, (cit. dne 23. 2. 2019).

³⁵ Srov. PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace*, Nejúčinnější lék na konflikty. Praha: Grada, 2013. ISBN: 978-80-247-5031-6, s. 126.

změnit jejich subjektivní vnímání situace, proto podstatu konfliktu pojmenovává neutrálně a ve formě potřeby. To nejen obě strany zklidní, ale situace bude více přehledná pro všechny. Stížnost druhé strany pak vyzní jako kritický výrok, který způsobí podobnou reakci protistrany, tím se problém ještě více prohlubuje a řešení jde do ústraní. Mediátor by měl tedy přeformulovat stížnost a kritiku na jeho potřebu. Měl by obracet pozornost k zájmům, motivům a potřebám obou stran. V praxi neopakuje vyřčený názor na druhou stranu, ale pokouší se odpovědět na otázku: *Když klient negativně osočuje druhou protistranu, co mu schází? Co potřebuje?* Podle zájmu či potřeby by měl přeformulovat kritický výrok na vyjádření potřeby: *Na čem protistraně záleží? Co je pro ni důležité? A výrok by si měl ověřit: Je to tak? Chápu to správně?*³⁶

4.3. Technika ledolamky

Tato technika pomáhá mediátorovi povolit ledy/bariéry mezi oběma stranami. Posouvá obě strany k porozumění, vzájemnému pochopení, návratu do doby, kdy si obě strany rozuměly, proto jsou klienti vyzváni, aby si vzpomněli na dobu, kdy spolu začali spolupracovat, jaké přitom prožívali emoce, jak se to projevovalo, jakým způsobem to fungovalo nebo kdy začali společně žít nebo jak pečovali o dítě atd. Technika ledolamky se užívá ve třetí fázi, kdy se má projevit, zda strany spolupracují a jestli si rozumí, i když spolu nesouhlasí a jestli jejich obavy pominuly. V praxi se mediátor například ptá: *Jak jste spolu vycházeli jako partneři, než se změnila situace kvůli...? Jak jste řešili podobný problém, než jste se odstěhovali jeden od druhého? Co bylo hlavním motivem pro definování jednotlivých postupů na počátku vaší spolupráce?*³⁷

³⁶ Srov. ŠIŠKOVÁ. *Facilitativní mediace*, s. 105.

³⁷ Srov. ŠIŠKOVÁ. *Facilitativní mediace*, s. 116-117.

4.4. Technika tzv. BATNY – nejvhodnější alternativy

Tato technika v překladu z anglického Best Alternative To a Negotiated Agreement je podle tohoto významu nejlepší alternativou k projednávané dohodě. Jde o záložní techniku pro případ nedohody. BATNA rozhoduje o motivaci účastníků k dohodě. Čím horší BATNA je, tím větší bývají snahy o dosažení dohody. BATNA je zároveň hranicí mezi stavem, kdy dohoda není možná a stavem, kdy je dohoda možná.³⁸

BATNA je také konkrétně pozitivní úvaha o tom, co a jak udělat takovým způsobem, aby určité řešení přineslo užitek oběma sporným stranám. Takového řešení lze dosáhnout pouze tehdy, když se vezmou v úvahu všechna přijatelná řešení a posuzují se podle jasných podmínek. Strany si vyberou takové řešení, které jim přinese oběma užitek. Mediátor má v této situaci povinnost zajistit co největší užitek pro obě strany a osoby, které jsou na nich závislé, např. děti, rodiče, členové týmu, atd. Také to může být úvaha o tom, co se stane, když se obě strany nedohodnou nebo pokud jedna strana neuvažuje jen o svém prospěchu, zatímco druhá strana zjevně prohraje. Může se stát, že některá řešení jedna strana před začátkem mediace přecenila, protože mohla chtít více, než dokázala druhá strana nabídnout. Při mediaci není příliš vhodný výsledek výhra–prohra, tento výsledek bývá krátkodobý a nenaplnění potřeb strany, která prohrála, může spornou situaci opět vyvolat. Pokud jedna či obě strany nechtějí v mediačním procesu pokračovat a vyhrožují odchodem nebo se nechtějí zabývat konkrétním tématem, musí mediátor této techniky využít a zeptat se: *Pane Jaroslave, co se stane, když odejdete a nebudete dál jednat? Jak a s kým budete spornou situaci řešit, když odejdete? Jak dlouho bude trvat, než bude zahájen soud, o kterém mluvíte? Jak budete vídat dceru?* Mediátor pracuje s emocemi, pomáhá sporným stranám v klidu představit své stanovené požadavky a diskutovat o problému na srozumitelnějším základě a analyzovat alternativy. Je zde i možnost odpovědět na otázku: *Máme o určitém tématu jednat s druhou stranou?* S pomocí mediátora by si strana měla sama sobě odpovědět, zda bude probírat stanovené téma a jestli jí přinese nějaké pozitivum nebo půjde jen o ztrátu času a úsilí.³⁹

³⁸ Srov. PLAMÍNEK, Jiří. *Jak řešit konflikty*, 27 pravidel pro efektivní vyjednávání. Praha: Grada, 2006. ISBN: 80-247-1591-0, s. 59-60.

³⁹ Srov. ŠÍŠKOVÁ. *Facilitativní mediace*, s. 124-125.

5. Komunikace

Komunikace je klíčovým nástrojem při řešení konfliktu rodinnou mediací, proto mediátor musí znát její význam a formy, umět aktivně naslouchat a musí být velmi dobrým řečníkem. Pro efektivní komunikaci je i velmi důležité znát psychologické poznatky vědomého a nevědomého chování člověka při komunikaci. Veškeré tyto poznatky proto uvádím v této kapitole. Bez efektivní komunikace by celé řešení různorodého konfliktu v rodině vůbec nemohlo proběhnout.

5.1. Definice komunikace a její formy

Příručky a slovníky dnes definují komunikaci jako šíření informací ze zdroje k příjemci nebo jako přenos či vytváření znalostí, ale *communicatio* původně znamenalo „vespolné účastnění“ a „communicare“ společně něco sdílet.⁴⁰

Formy komunikace jsou dle Nakonečného následující:

A) Verbální – mluvená a psaná řeč v užším smyslu – národní jazyk.

B) Paralingvistické znaky – hlasová intonace, ironické zbarvení hlasu, jeho akcent a další.

C) Nonverbální – výraz (mimika a kinesika, tak zvaná „řeč těla“, ale i vokalizace, jako je smích a pláč), chování (jednání, gesta, ale i pohledy a další).⁴¹

5.2. Aktivní naslouchání v kontextu efektivní komunikace

Aktivní naslouchání vyvolává v hovořícím jedinci, kterému je nasloucháno, žádoucí pocity. Jedinec, který se svěří, většinou pociťuje vděčnost za to, že ho někdo ochotně vyslechne a neodsuzuje ho nějak nebo negativně nehodnotí. Aktivní naslouchání je považováno řadou psychoterapeutických směrů za konkrétní, téměř univerzální léčivou formu.⁴²

Klíčovými činnostmi aktivního naslouchání je vyslechnutí jedince s koncentrovanou myslí a soustředění se na to, co druhý sděluje a jak to sděluje, pomocí

⁴⁰ Srov. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7178-998-4, s. 25.

⁴¹ NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009. ISBN:978-80-200-1679-9, s. 288-289.

⁴² Srov. VYBÍRAL. *Psychologie*, s. 123.

dotazů na druhého si ověřit, zda bylo správně pochopeno, co druhá strana sdělila. Zároveň je v průběhu aktivního naslouchání důležité přesné určení pocitů a myšlenek druhých.⁴³

Cílem efektivního naslouchání je maximálně pochopit sdělované ve všech souvislostech a poskytnout jedinci odpovídající zpětnou vazbu. Pomocí naslouchání lze budovat vztahy, řešit osobní problémy, zvýšit přehlednost chápání sdělovaných skutečností, snížit četnost omylů a chyb, efektivněji využít čas i ovládat vlastní emoce v náročnějších rozhovorech. I když řečník nesouhlasí s odpovídajícím sdělením jedince, je nutné takovému sdělení aktivně naslouchat. Tím řečník jedinci dává zřetelně najevo, že se umí nebo se alespoň snaží vžít do jeho situace a podívat se na problém z jeho pohledu. Ochota naslouchat je také znakem respektu vůči hovořícímu. Američtí psychologové R. Nathan a M. Stuart uvádějí, že se myšlenky v mozku se tvoří asi třikrát až čtyřikrát rychleji, než jedinec promluví. To ovšem řečníka přivádí k tomu, aby si odpověď připravoval již v průběhu promluvy hovořícího, nebo myslel na něco zcela jiného. Tím je narušeno efektivní naslouchání.⁴⁴

„Ve struktuře chování správného řečníka v komunikaci jde o schopnost bavit ostatní, mít cit pro to, si nepřivlastnit celou konverzaci, neodchylovat se od tématu, identifikovat reálné problémy a neunáhlovat se s žádným řešením.“⁴⁵

Důležitou schopností pro řečnickovo vedení efektivního komunikačního rozhovoru je zároveň ovládání znalostí o vědomém a především nevědomém chování člověka, které více specifikují v následujícím odstavci.

Dle Nakonečného člověk s pomocí jazyka, gest a výrazu něco úmyslně sděluje druhému člověku, zatímco v této interakci je také zahrnuto očekávání nějakého efektu (vytvoření dojmu nebo přesvědčení). Komunikativní funkci nemá jen to, co člověk tvrdí a koná vědomě, ale i jeho vědomé a nevědomé chování: směr pohledu, pohyby rukou, nachýlení těla, zaujetí vzdálenosti a místa v prostoru.⁴⁶

Správný řečník by měl také v komunikačním procesu přecházet podle následujících kroků: od kladení odporu k naslouchání, od naslouchání ke zvažování, od zvažování k ochotě něco udělat, od ochoty něco udělat ke skutečnému jednání a od

⁴³ Srov. McLAGANOVÁ, Patricia, KREMBS, Peter. *Komunikace na úrovni*, Jak dosáhnout ještě vyšší výkonnosti pomocí účinné komunikace. Praha: Management Press, 1998. ISBN:80-85943-75-1, s. 41.

⁴⁴ Srov. VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací*, Efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada, 2008. ISBN: 978-80-247-2614-4, s. 49.

⁴⁵ FONTANA, David. *Sociální dovednosti v praxi*. Praha: Portál, 2017. ISBN: 978-80-262-1197-6, s. 71.

⁴⁶ Srov. NAKONEČNÝ. *Sociální psychologie*, s. 292.

skutečného děláni k radosti, že určité jednání jednak posluchači uskutečnili a že v tom chtějí pokračovat.⁴⁷

⁴⁷ Srov. GOULSTON, Mark. *Domluvit se dá s každým*, Techniky úspěšné komunikace. Praha: Portál, 2018. ISBN: 978-80-262-1399-4, s. 18.

6. Konflikt

Konflikt je hlavní příčinou vzniku mediace a k tomu navazující rodinné mediace a jejího působení. Je důležité ho umět definovat a analyzovat, mediace pak pomáhá konflikt specifickým a odborným způsobem ho řešit, proto nejprve uvádím definici konfliktu, dělení konfliktu podle počtu osob, k tomu navazující dělení konfliktu dle psychologické perspektivy. Dále v této kapitole zmiňuji možné způsoby reakce na začínající konflikt, fáze vývoje konfliktu a k tomu celku navazující pojem emoce. Jak se emoce projevují a jak jich lze efektivně využít pro řešení rodinných konfliktů. Řešení konfliktů je cílem celé mediace, u rodinné mediace to je konkrétně řešení konfliktů v rámci rodiny. V praktické části této práce se budu zabývat nejčastěji řešenými typy konfliktů prostřednictvím rodinných mediátorů a pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí.

6.1. Definice konfliktu

Konflikt je obvykle vnímán jako „střet něčeho s něčím“. Tato definice je spíš překladem než definice latinského *conflictus*, což odpovídá významově ke slovu střet nebo srážka.⁴⁸

6.2. Typy konfliktů podle počtu osob a psychologické charakteristiky konfliktu

Konflikty se dle Křivohlavého dělí na: „*Intrapersonální konflikty - vnitřní, osobní konflikty jedné osoby. Interpersonální konflikty - konflikty mezi dvěma lidmi. Skupinové konflikty - konflikty, které existují uvnitř dané skupiny lidí. A meziskupinové konflikty - konflikty mezi dvěma skupinami lidí.*“⁴⁹

Zato dle Hylíka s Nakonečným a jejich psychologické charakteristiky se konflikt dělí v oblastech: „*Pozitivních hodnot - jít na schůzku nebo do kina. V oblasti negativních hodnot - zaplatit pokutu nebo se nechat zavřít. Konfliktu současného přitahování a odpuzování - bylo by to příjemné, ale nebezpečné. Konfliktu pozitivní*

⁴⁸ Srov. PLAMÍNEK. *Jak řešit konflikty*, s. 12.

⁴⁹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002. ISBN: 80-7178-642-X, s. 20.

*apetence a negativní indukce - je to příjemné, ale musím. A závěrem se může jednat o konflikt negativní apetence a pozitivní indukce - je to příjemné, ale nesmím.*⁵⁰

6.3. Různé způsoby reakce na konflikt s přehledem fází vývoje konfliktu

Na konflikt jedinec může reagovat třemi různými způsoby. Může to být formou negace, útěku, rezignace, podřízení se, ochromení nebo mlčení. To většinou vyvolá v jedinci emoční výbuch po překročení snesitelné hranice konfliktu. Další formou reakce na konflikt může být střetnutí, nadávky, hrozby, agrese s cílem zvítězit. Intenzita hlasu a gest se tím začne zvyšovat a může zde dojít i k násilnému projevu k protistraně. Poslední a nejvhodnější forma je zvládnutí konfliktu pomocí ústupové pozice, snahou o domluvu, nenásilnou komunikaci, diskuzi, snahou o kooperaci, domluvu nebo mediaci. Pouze tyto způsoby dokáží urovnat konflikt mezi dvěma nebo i více jedinci takovým způsobem, aby byli všichni spokojeni.⁵¹

0. fáze – ze stavu klidné rovnováhy se začínají objevovat varovné projevy.
1. fáze – tyto varovné příznaky mohou být přehlédnuty a mohou se vyvinout ve stále přítomné, stranami pozitivně udržované odlišnosti. 2. fáze – konflikt může být stále ještě řešen jako problém, ale v této fázi získává konflikt vztahovou dimenzi a přeměňuje se na spor. 3. fáze – není-li konflikt řešen, odlišnosti obou stran se mohou přeměnit v polaritu. 4. fáze – věčné problémy jsou personifikovány, interakce nabývají stavu „kdo s koho“, což je náročná situace, která nemůže trvat věčně. Proto má polarita predispozice přerůst v rozdělení nebo do 5. fáze – zničení. Ve fázi rozdělení spolu obě strany přerušují kontakty, v tento okamžik nastává stav přerušené rovnováhy, krize. Pokud spolu obě strany nemusí žít nebo pracovat, může být rozdělení konečnou fází vývoje konfliktu. Jestliže ale obě strany musí spolupracovat nebo něco tvořit, konflikt se může vyvíjet do 5. fáze – zničení, která může vztahový systém zničit nebo pokud tento systém pouze poškodí, tak může přejít přes rozvoj únavových příznaků do fáze vyčerpání - 6. fáze. Příznivější variantou vývoje fáze rozdělení je zkratka, která obchází fázi zničení a míří od rozdělení k vyčerpání. Neřešený konflikt, nezpůsobí-li pád celého

⁵⁰ HYHLÍK, František, NAKONEČNÝ, Milan. *Malá encyklopedie současné psychologie*. Praha: SPN, 1973. ISBN: 34-0-197, s. 66.

⁵¹ Srov. TRÉLAÛN, Béatrice. *Překonávání konfliktů v rodině*. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7178-935-6, s. 56.

systemu, pak přechází do 7. fáze – latence, která se může pod pozitivním působením času vrátit do fáze klidu a stability – 0. fáze.⁵²

6.4. Charakteristika emocí a jakým způsobem jich lze využívat při řešení osobních konfliktů

Emoce jsou psychické a sociální procesy prožívání pozitivního či negativního zážitku. Provází je fyziologické změny jako srdeční tep, dýchání a motorické projevy jako gestikulace a mimika. Znakem emoce je subjektivita – na stejnou situaci jedinci mohou reagovat zcela odlišně a s různorodou intenzitou. Spontánnost – emoce se spouštějí samovolně a rozumem se ztěžka dají ovládat. Aktuálnost – přicházejí náhle po události či vzpomínce na ni. Předmětnost – emoce se vztahují k určité situaci, zážitku či vzpomínce. Polarita – emoce se dělí podle libosti či nelibosti. Vliv na paměť – emotivní zážitek je lépe pamatovatelný, velmi silná emoce ovšem může schopnost zapamatování snižovat, může se jednat o panický strach či trauma.⁵³

Emoce jsou nejdůležitější faktor pro řešení konfliktů, protože 85 % konfliktu je tvořeno emočními reakcemi, emočním rozhodováním a emoční volbou, z toho pouze 15 % konfliktu je tvořeno rozumem, dokazováním, přesvědčováním a analýzou. Z tohoto tvrzení tedy pro mediátora vyplývá, že při řešení konfliktu by se měly cítit následující zásady. Snažit se porozumět citové stránce toho, co je řešeno u mě i u druhého člověka. Všimnout si, zda se potím, trápí mě zažívání, mám strach, jde o moje místo v případě kolapsu? Vyjádřit své pocity otevřeně a uznat jejich závažnost a věčnost, např. *Při jednání s Vámi se cítím špatně, bojím se, že celá věc dopadne stejně jako minule, přitom věřím, že se nakonec dohodneme. Co na to vy?* Umožnit protistraně uvolnit emoce, vypovídat se, až potom se mohu soustředit na řešení problému. Nereagovat na citové výbuchy protistrany, dodržovat pravidlo: naštvat se a křičet smí jen jeden po druhém a ne všichni najednou. Užívat symbolických gest –

⁵² Srov. PLAMÍNEK. *Jak řešit konflikty*, s. 30-31.

⁵³ Srov. Studium psychologie: Obecná psychologie: *Emotivita – emoce, afekty, nálady, citové vztahy* [online]. [cit. dne 23. 2. 2019]. Dostupné z: <https://www.studium-psychologie.cz/obecna-psychologie/13-emotivita-emoce-afekty-nalady.html>

květina, drobný dárek, úsměv, poplácání na rameno, společný oběd. Tyto skutky dokáží mnohem více než hodiny strávené mluvením s protistranou.⁵⁴

⁵⁴ Srov. POSPÍŠIL, Miroslav. *Řešení konfliktů a stresů*, Manipulace v komunikaci, aneb jak lépe řešit konflikty, stresy, žít šťastně a odpovědně, posílit svou důstojnost a sebevědomí. Plzeň: vlastní náklad, 2007. ISBN: 978-80-903529-1-9, s. 190.

7. Asociace mediátorů ČR (AMČR) a právní úprava zákona o mediaci

Základní asociační jednotkou rodinných mediátorů v ČR je Asociace rodinných mediátorů, zakladatelkou a čestnou předsedkyní v této organizaci je Tatjana Šišková. Tato asociace poskytuje profesní standardy, tyto standardy vyplývají z etického kodexu AMČR a zároveň AMČR kontroluje dodržování tohoto kodexu. Tato asociace dále zajišťuje prezentaci a propagaci mediace jako alternativního řešení různorodých sporů, v rámci rodinné mediace se jedná o spory v rodině. Zároveň v této kapitole uvádím právní zakotvení působnosti mediace a rodinné mediace v České republice, a to zákonem č. 202/2012 Sb.

7.1. Asociace mediátorů ČR (AMČR)

„Asociace mediátorů České republiky - člen sítě Světového fóra mediátorů je nevládní organizace, která sdružuje profesionální mediátory podporující myšlenku mimosoudního způsobu řešení konfliktů a rozvoje mediačních služeb. Byla založena skupinou mediátorů, facilitátorů a trenérů v r. 2000 a svoji činnost zahájila na počátku roku 2001. Většina jejích členů jsou zkušení odborníci, držitelé řady mezinárodních certifikátů v oblasti komunikace, řešení konfliktů, vyjednávání a mediace.“⁵⁵

7.2. Právní úprava zákona o mediaci

Zákon o mediaci č. 202/2012 Sb. nabyl účinnosti 1. 9. 2012, především zakotvil právní účinky zahájení mediace a možnost částečně povinného mediačního řízení jako alternativy soudního procesu. Jednou z hlavních myšlenek tohoto zákona je zabezpečení výkonu mediační činnosti osobami, které jsou adekvátním způsobem vyškoleny, což vytváří vhodnou platformu pro úspěšné působení mediátorů. Příprava tohoto zákona byla už v minulosti ovlivněna směrnicí 2008/52/ES, nicméně šlo o úkon širší než jen

⁵⁵ Asociace mediátorů České republiky: *O asociaci* [online]. [cit. dne 10. 1. 2019] Dostupné z: <http://www.amcr.cz/>

implementace českého právního řádu se směrnicí EU, která se zabývá především přeshraniční spoluprací při občanských a obchodních sporech.⁵⁶

Zákon definuje povahu mediace v § 2 jako „postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými (dále jen „strana konfliktu“) tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody. Rodinnou mediací je pak mediace, která se zaměřuje na řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů.“⁵⁷

⁵⁶ Srov. HOLÁ, Lenka, WESTPHALOVÁ, Lenka, KOVÁČOVÁ, Anna a SPÁČIL, Ondřej. *Rodinná mediace*, s. 203-204.

⁵⁷ Poslanecká sněmovna parlamentu ČR: *Sbírka zákonů*, č. 202, s. 2850, částka 70 [online]. [cit. dne 5. 2. 2019] Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=202&r=2012>

8. Výzkum

8.1. Cíl výzkumu a přehled výzkumných okruhů s podotázkami

Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jaká je současná úspěšnost rodinné mediace a jaký druh pomoci mediace nabízí rodinám, které jsou v konfliktní situaci. Ve výzkumu budu získávat potřebná data za pomoci názorů rodinných mediátorů s názory pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Dílčími cíli výzkumu bude zobrazení toho, co vůbec považují mediátoři a sociální pracovníci za úspěch v rámci řešení konfliktů v rodině a zdali je k dispozici adekvátní počet akreditovaných rodinných mediátorů. Dále se budu zajímat o to, zda je rodinná mediace vhodnější pro řešení různorodých konfliktů v rodině než podáním žaloby k soudu. Budu též zjišťovat, zda je česká společnost v tomto tématu dostatečně informovaná a jaké mají mediátoři a sociální pracovníci zkušenosti s výsledky při ukončování mediačního procesu.

8.2. Výzkumná otázka

Výzkum hledá odpovědi na tuto výzkumnou otázku:

Jak vnímají oslovení respondenti reálnou úspěšnost rodinné mediace při pomoci rodinám v průběhu různorodého konfliktu v rodině?

Operacionalizace výzkumné otázky

Ukazatel: hodnocení úspěšnosti řešených případů a hodnocení procentuálních výsledků úspěšnosti.

9. Metodika

9.1. Metoda

Pro realizaci tohoto výzkumu jsem jako vhodnou metodu zpracování zvolil formu kvalitativního výzkumu za pomoci polostrukturovaných rozhovorů, které obsahovaly otevřené otázky v rámci čtyř okruhů. Okruhy určené pro rodinné mediátory a pracovníce orgánů sociálně-právní ochrany dětí jsou totožné.

9.2. Metoda sběru dat

Metoda sběru dat byla rozdělena na dvě části, v první části jsem telefonicky uskutečnil rozhovory s akreditovanými rodinnými mediátory zapsanými u Ministerstva spravedlnosti, pouze jeden z těchto mediátorů se na tuto akreditaci nyní připravuje, nicméně absolvoval kurz rodinné mediace, a tudíž mediaci může podle zákona vykonávat. Tři z těchto mediátorů byli hostující, to znamená, že mohou být zapsáni (mají akreditaci) u ministerstva pouze na tři roky, protože rodinnou mediaci vystudovali mimo hranice České republiky. Za hranicemi studium nejčastěji probíhá ve Slovenské republice. Zbylí dva mediátoři nejsou hostujícími. Rozhovor s mediátory trval zhruba třicet minut. Ve druhé části výzkumu jsem telefonicky uskutečnil rozhovory se čtyřmi pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany dětí a rozhovor s nimi mi trval zhruba dvacet minut.

9.3. Výzkumný soubor

V rámci výzkumu jsem měl možnost hovořit se šesti rodinnými mediátory. Dva z nich mají kancelář v Praze, tři z nich v Brně a jeden v Prostějově. Věkové složení těchto mediátorů je 39-56 let a jedná se o tři muže a tři ženy. Dále jsem měl možnost hovořit se čtyřmi pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany dětí z Tábora, Českých Budějovic, Českého Krumlova a Jindřichova Hradce. Celkem jsem tedy uskutečnil deset rozhovorů. Jejich věkové složení je 27-44 let a jedná se o čtyři ženy. Uvedené respondenty, konkrétně rodinné mediátory, v rámci výzkumu označuji jako R1-R6. Pracovníci orgánů sociálně právní ochrany dětí označuji jako R1-R4. Při zpracování

uskutečněných rozhovorů jsem vždy zachovával anonymitu všech respondentů, proto jsem záznamy z rozhovorů raději neuvedl k přílohám.

9.4. Přehled výsledků výzkumů

9.4.1. Odpovědi rodinných mediátorů a pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí

Všichni mediátoři a pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany dětí odpovídali na stejné okruhy se stejnými podotázkami.

Nyní uvádím přehled zkoumaných okruhů:

Okruh č. 1: Obecné informace o práci rodinného mediátora a aktuální dostupnost rodinných mediátorů

Okruh č. 2: Úspěšnost a vhodnost rodinné mediace

Okruh č. 3: Aktuální povědomí české společnosti o rodinné mediaci

Okruh č. 4: Přehled statistických údajů

Okruh č. 1: Obecné informace o práci rodinného mediátora a aktuální dostupnost rodinných mediátorů

V tomto okruhu mě zajímaly tyto otázky:

- A) Jak a kdy jste se o rodinné mediaci poprvé dozvěděl/a?
- B) Jaký druh rodinného konfliktu v rámci rodinné mediace nejčastěji řešíte?
- C) Jaká jsou podle Vás pozitiva rodinné mediace oproti soudnímu líčení?
- D) Je podle Vás počet absolventů (zapsaných u Ministerstva spravedlnosti) v oboru rodinné mediace dostatečný, nebo nedostatečný?

Odpovědi rodinných mediátorů byly následující:

Rodinní mediátoři potvrdili, že jejich informace o rodinné mediaci byly získány spíše náhodou v průběhu odborných školení či seminářů, popřípadě od jiných osob při pracovních či společenských kontaktech. Ani v jednom případě nešlo o cílené vyhledání

této alternativní metody, která řeší různorodé typy konfliktů v rámci rodiny. Informace byly získány v období před 2-8 lety.

Rodinná mediace je především využívána při úpravě styku s dětmi a výživy nezletilých dětí v období po rozvodu nebo v rámci stanovení možností výchovy dětí. Další velkou oblastí pro rodinné mediátory jsou předrozvodová i porozvodová majtková vyrovnání bývalých partnerů.

Využití rodinné mediace má oproti soudnímu líčení celou řadu výhod, které soudní řízení poskytnout nemůže. Především jde o možnost mít soukromí a mít možnost neformální komunikace. Dalším pozitivem rodinné mediace je, že ani jedna strana nemůže prohrát a celý spor není zakončen odporem mezi oběma stranami. Výhoda je v rychlosti a komplexnosti jednání celého problému. Nezanedbatelnou roli hraje i komfortnější a neformální prostředí. Dochází zde ke snížení psychického zatížení obou stran.

Téměř všichni dotazovaní mediátoři se shodli na tom, že počet zapsaných absolventů je dostatečný.

Odpovědi pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí byly následující:

Informace o rodinné mediaci byly získány rovněž náhodně, jednak v rámci pracovního procesu, dále během studia na vysoké škole či například za pomoci rodinné mediátorky. Informace byly získány v období před 4-7 lety.

Nejčastěji se mediace využívá při řešení porozvodové situace v rámci úpravy styku s dítětem nebo dětmi, dále při rozchodu partnerů, kteří spolu nedokážou komunikovat, při řešení majtkových poměrů ohledně dětí a všeobecně při úpravě poměrů mezi rodiči a dětmi.

Výhodou rodinné mediace oproti soudnímu líčení je řešení drobných konfliktů, které by mohly vyústit v celkový konflikt. Další výhodou je rychlejší průběh jednání, které oproti soudu na děti nemá negativní vliv. Rodiče spolu nebojují, ale domlouvají se na dohodě. Podle jejich zkušeností je mediátor pro rodiče větším partnerem než soudce.

Většina pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí se shodla na tom, že počet zapsaných rodinných mediátorů není dostatečný.

Z výše uvedených odpovědí na otázky v rámci okruhu č. 1 jednoznačně vyplývá, že informovanost o rodinné mediaci u odborné veřejnosti není příliš dobrá. Myslím, že by ze strany Ministerstva spravedlnosti i Asociace mediátorů České republiky by měly být podniknuty kroky k jejímu dalšímu zviditelnění.

Možnost uplatnění rodinné mediace může být zejména ve sporech, které se týkají nezletilých dětí a jejich rodičů, mediace je přínosem pro všechny zúčastněné osoby. V případě, že rodiče dětí jsou schopni vyřešit vztahy související s rozpadem manželství nebo s ukončením soužití slušnou a rozumnou formou, rozejít se v klidu a bez schválností, je důležité zejména pro děti. Pořád tak mají oba rodiče a nebudou v budoucnosti sloužit jako "zbraň" proti některému z nich.

Výhody rodinné mediace oproti soudnímu řízení jsou dány už samotným charakterem této alternativní metody pro řešení rodinného sporu i prostředím, ve kterém probíhá. V rámci civilního soudního řízení jsou spory týkající se výchovy a výživy dětí, rozvodu i majetkových vypořádání veřejné. I tato skutečnost má vliv na ochotu, resp. neochotu účastníků řízení se dohodnout.

Osobně se domnívám, že počet mediátorů není v současné době tak důležitý jako skutečnost, jak uvést do širšího povědomí veřejnosti činnost Asociace mediátorů České republiky.

Okruh č. 2: Úspěšnost a vhodnost rodinné mediace

V tomto okruhu mě zajímaly tyto otázky:

- A) Jakými způsoby podle Vás končí úspěšný (rodinný) mediační proces? Co již považujete za úspěch?
- B) Jaké jsou podle Vás faktory u obou stran, které předurčují, jestli je rodinná mediace úspěšná, nebo neúspěšná?
- C) Jaké procento případů v rodinné mediaci je podle Vás úspěšných?

Odpovědi rodinných mediátorů byly následující:

Většina z nich považuje za úspěch, když po skončení mediačního sezení obě strany odcházejí se schválenou mediační dohodou nebo pokud se strany po ukončení mediačního procesu spolu dokážou dohodnout a samy dospět ke konkrétní dohodě či si

uspořádat své majtkové vztahy. Kladně lze hodnotit i skutečnost, pokud si strany mezi sebou zlepšily vzájemnou komunikaci.

Nejdůležitějším faktorem v rámci procesu je motivace obou stran. Výraznou roli však hrají i další faktory jako například míra zhrzenosti druhé strany či míra rozhádanosti obou stran včetně povahových rysů osobnosti každého z účastníků. K tomu se přidává i míra ochoty daný spor řešit a jak jsou obě strany ochotny oddělit své osobní problémy od problémů svých dětí. Zároveň je velmi důležitá míra otevřenosti obou stran k řešení celého sporu.

Úspěšnost rodinné mediace se podle dotazovaných mediátorů pohybuje v rozpětí 20-80 %.

Odpovědi pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí byly následující:

Většina z nich považuje za úspěch uzavření mediační dohody. V některých případech je úspěchem i skutečnost, že se rodiče dokáží vůbec sejít a jsou schopni spolu komunikovat, případně projevují snahu změnit konfliktní situaci k lepšímu.

Co se týče faktorů, které hrají v úspěšnosti mediace zásadní roli, se podle pracovníků jedná o povahové rysy obou rodičů a ochotu se vůbec mezi sebou dohodnout. Důležité samozřejmě je i to, aby rodiče na mediaci kývli a chtěli něco změnit. Podle jejich zkušeností bude však mediace neúspěšná, když některý z rodičů trpí psychickou poruchou.

Procentuální úspěšnost rodinné mediace se podle pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí pohybuje mezi 10-70 %.

Z odpovědí na položené otázky v okruhu č. 2 vyplývá, že za úspěšnou mediaci lze považovat takovou, která skončí buď uzavřením dohody, nebo ochotou stran najít si smírné řešení konfliktní situace.

Faktory hrající roli v úspěšné mediaci byly u obou sledovaných skupin hodně podobné, i když každá skupina přikládala jednotlivým faktorům jinou důležitost.

Procentuální úspěšnost uvádí každá skupina jinou. Rozdíly jak ve spodní, tak i horní hranici mohou být, podle mého názoru, způsobeny okruhem případů, kterými se mediátoři a orgán sociálně-právní ochrany dětí zabývá. Rodinná mediace zahrnuje nejen vztahy k dětem, ale i neshody mezi manžely, případně majtková vypořádání a jiné vztahy, které jsou předmětem neshod. Hlavním předmětem zájmu orgánů

sociálně-právní ochrany dětí jsou především vztahy týkající se dětí, úpravy jejich výchovy, výživy, úpravy styku rodičů s nimi, apod.

Okruh č. 3: Aktuální povědomí české společnosti o rodinné mediaci

V tomto okruhu mě zajímaly tyto otázky:

A) Jaké je podle Vás povědomí české společnosti o rodinné mediaci?

B) Přibývá nebo ubývá u Vás v současné době klientů, kteří využili rodinnou mediaci jako možnost vyřešení rodinného konfliktu? Proč si myslíte, že tomu tak je?

Odpovědi rodinných mediátorů byly následující:

Většina mediátorů se shodla na tom, že je povědomí Čechů o rodinné mediaci téměř nulové, i když lze pozorovat, že se informovanost o rodinné mediaci zlepšuje.

Podle poloviny z nich počet mediačních případů narůstá, zbývající část naopak hlásí úbytek, případně stagnaci.

Odpovědi pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí byly následující:

I v tomto případě se většina pracovníků shodla, že povědomí o rodinné mediaci je v české společnosti velmi nízké, největší informovanost je u osob pohybujících se v oblasti sociálních služeb, jinak je informovanost mizivá nebo žádná.

Podle názoru poloviny pracovníků případů přibývá, podle druhé poloviny je stav setrvalý bez výkyvů v počtu případů nebo žádné případy v oblasti rodinné mediace neřeší.

Nízkou informovanost o rodinné mediaci potvrzují obě skupiny dotazovaných osob. Myslím, že v tomto případě by zodpovědné orgány, zejména Ministerstvo spravedlnosti, ale i samotná Asociace mediátorů České republiky, měly vyvinout větší úsilí k propagaci a prezentaci této služby. Ministerstvo spravedlnosti by mohlo tuto službu prezentovat při různých školeních a na seminářích, které jsou pořádány pro pracovníky justice, stejně tak by Asociace mediátorů České republiky mohla kontaktovat například manželské a předmanželské poradny s nabídkou svých služeb, případně své služby prezentovat ve formě prospektů na obecních a městských úřadech. Domnívám se, že by tato činnost měla příznivý dopad na zviditelnění se v očích veřejnosti, tak by se projevila v nárůstu případů.

Jak bylo výše uvedeno, dotazované skupiny konstatovaly jak nárůst, tak i úbytek případů. Myslím, že tyto rozdíly jsou způsobeny polohou, kde se tyto orgány nacházejí, počtem obyvatel ve spádové oblasti, zda jde o místa s nízkou nebo vysokou nezaměstnaností a možná i náboženským vyznáním. Zjistit konkrétní příčiny by si vyžadovalo samostatný výzkum.

Okruh č. 4: Přehled statistických údajů

V tomto okruhu mě zajímaly tyto otázky:

- A) Kolik případů v rámci rodinné mediace jste řešil/a v průběhu roku 2016, 2017 a 2018?
- B) Byly tyto případy uzavřeny úspěšně, nebo neúspěšně?

Odpovědi rodinných mediátorů byly následující:

Pro lepší přehlednost výsledků jsem počet všech projednávaných případů rodinnými mediátory a jejich přehled úspěšnosti uvedl do přehledných tabulek, kde lze vidět konkrétní časové období a počet projednávaných případů, navíc jsem tyto výsledky interpretoval do grafů, kde je velmi dobře pozorovatelné, že počet projednávaných případů každým rokem narůstá, podle mě díky zvyšování informovanosti v rámci rodinné mediace. Úspěšnost je také poměrně vysoká. R4 uvedl pouze údaje za rok 2017 a 2018, protože se v roce 2016 rodinné mediaci ještě nevěnoval. Upozorňuji, že uvedené údaje v tabulce a grafu jsou pouze orientační.

Vypracovaná tabulka s počtem projednávaných případů rodinnými mediátory za rok 2016, 2017 a 2018

Mediátoři	Počet případů		
	2016	2017	2018
R1	20	50	65
R2	10	10	10
R3	30	30	30
R4		144	144
R5	10	10	10
R6	25	50	60
ROK	2016	2017	2018

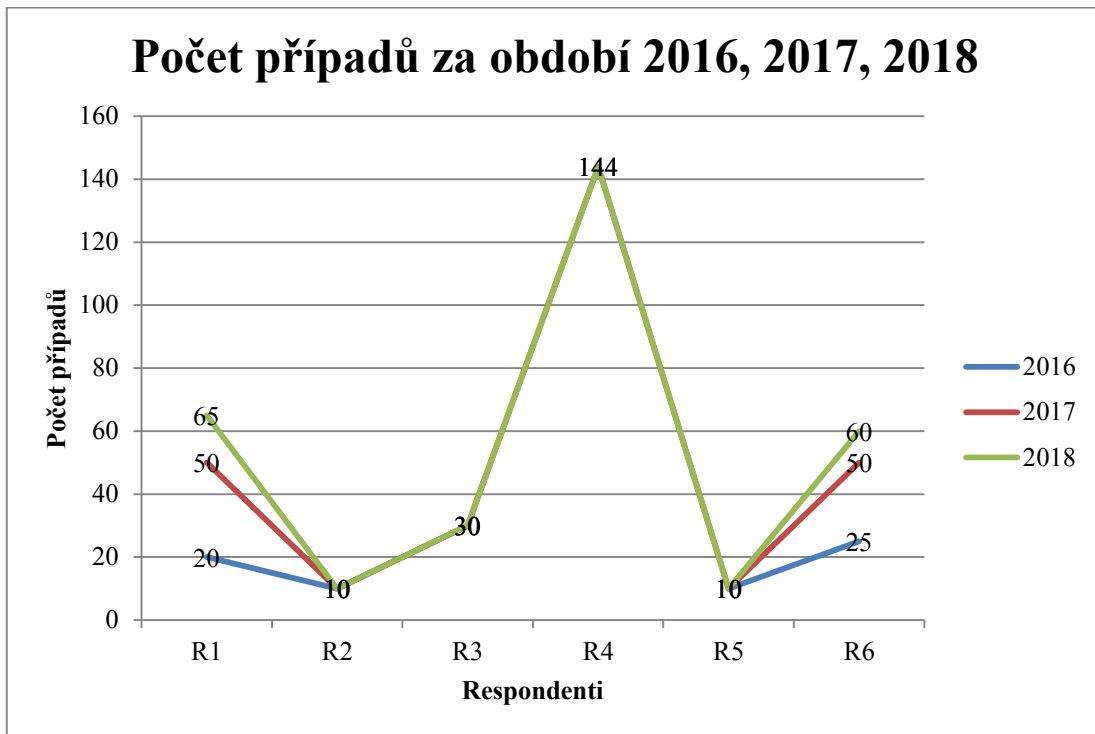
Zdroj: Vlastní výzkum

Vypracovaná tabulka s přehledem úspěšnosti rodinných mediátorů

Mediátoři	Úspěšnost
R1	75%
R2	90%
R3	60%
R4	85%
R5	80%
R6	35%

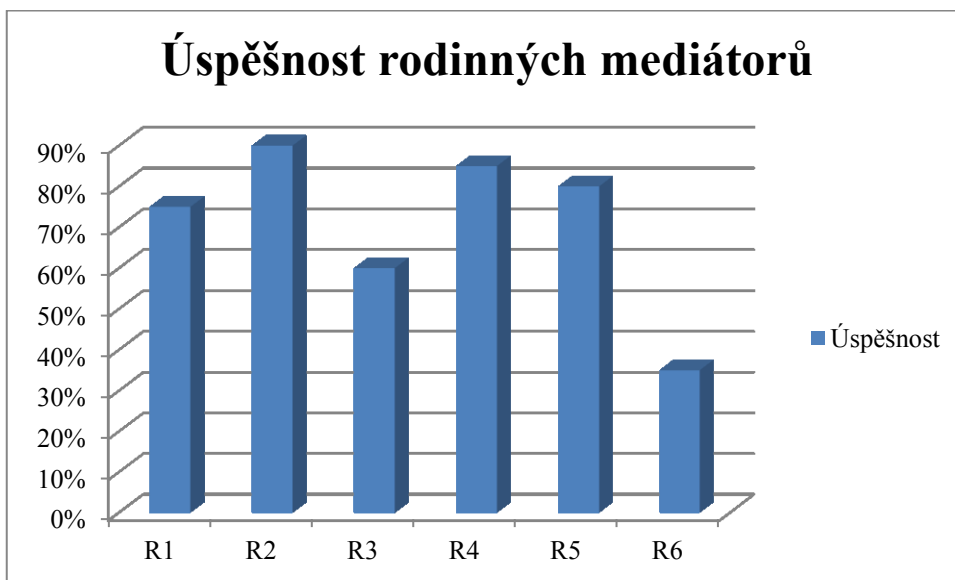
Zdroj: Vlastní výzkum

Vypracovaný graf s přehledem počtu projednávaných případů rodinnými mediátory za období 2016, 2017 a 2018



Zdroj: Vlastní výzkum

Vypracovaný graf s přehledem úspěšnosti rodinných mediátorů



Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi rodinných mediátorů byly následující:

Pro lepší přehlednost výsledků jsem počet všech projednávaných případů pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí a jejich přehled úspěšnosti uvedl do přehledných tabulek, kde lze vidět konkrétní časové období a počet projednávaných případů. Výsledky mínění pracovníků sociálně-právní ochrany dětí o úspěšnosti rodinné mediace jsem interpretoval do grafu, kde je velmi dobře pozorovatelné, že až na jednoho respondenta je úspěšnost rodinné mediace poměrně vysoká, podle mého názoru díky zvyšování informovanosti v rámci rodinné mediace. R1 v rámci uvedení počtu projednávaných případů uvedl pouze počet případů, které by potřebovaly rodinnou mediaci, protože všechny tyto případy projednává s neziskovými organizacemi, které se svou povahou přibližují rodinné mediaci, protože v blízkém okolí se nenachází žádný rodinný mediátor. R1 z tohoto důvodu ani nemohl uvést úspěšnost rodinné mediace. Upozorňuji, že uvedené údaje v tabulce a grafu jsou pouze orientační.

Vypracovaná tabulka s počtem projednávaných případů pracovníky orgánů sociálně-právní ochrany dětí za rok 2016, 2017 a 2018

OSPOD	Počet případů		
R1	150	150	150
R2	10	10	10
R3	11	11	11
R4	25	25	25
ROK	2016	2017	2018

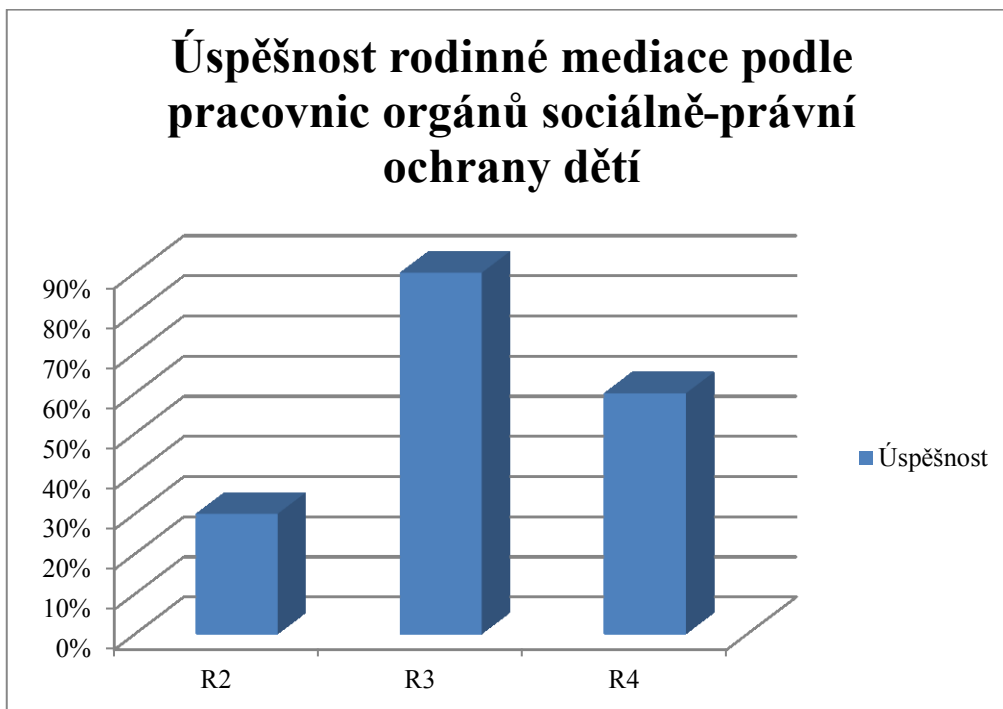
Zdroj: Vlastní výzkum

Vypracovaná tabulka s přehledem úspěšnosti rodinné mediace podle pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí

OSPOD	Úspěšnost
R1	
R2	30%
R3	90%
R4	60%

Zdroj: Vlastní výzkum

Vypracovaný graf s přehledem úspěšnosti podle pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí



Zdroj: Vlastní výzkum

Zhodnocení výsledků výzkumu

Výzkumná otázka tohoto výzkumu byla následující:

Jaká je v rámci statistických výsledků opravdová úspěšnost rodinné mediace při pomoci rodinám v průběhu různorodého konfliktu v rodině?

Kromě jednoho mediátora se ostatních pět mediátorů shodlo na tom, že úspěšnost rodinné mediace je v rozmezí 60-85 %. Navíc z těchto výsledků vyplynulo, že každým rokem počet projednávaných případů mediátory narůstá. Kromě jedné pracovnice orgánů sociálně-právní ochrany dětí se ostatní dvě pracovnice shodly na tom, že úspěšnost rodinné mediace je v rozmezí 60-90 %. Tímto tedy mohu konstatovat, že pohledy na úspěšnost rodinných mediátorů a pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí jsou téměř totožné a že se shodují. Avšak jedna pracovnice nemohla uvést úspěšnost mediace z důvodu nedostupnosti rodinného mediátora v nejbližším okolí, pouze odpověděla, že jako alternativní náhradu za rodinného mediátora využívá neziskových organizací, které se svou povahou a zaměřenou činností dostatečně přibližují rodinné mediaci.

Diskuze

Při zpětném hodnocení předchozích výsledků úspěšnosti vyplývajících z realizovaného výzkumu jsem porovnal mé výsledky s odbornou literaturou a mohu potvrdit, že se téměř shodují, a to i po stránce pracovní náplně rodinného mediátora.

Riskin, Arnold a Keating také hovoří o tom, že mediace řeší mezilidské spory, ve kterých upravuje vztahy obou manželů před rozvodovým řízením nebo po něm, jedná se buď o rozdělení jejich majetku, nebo o úpravu styku s dětmi. Zároveň uvádí, že mediace je podstatně úspěšnější než jednání v prostředí soudu, protože 75 % řešených případů končí formou podepsané a naformulované mediační dohody a zároveň 80 % všech účastníků mediačního procesu odchází s pocitem spokojenosti, jak se stylem vedení mediátora celého jednání, tak i s jeho dopady na všechny zúčastněné.⁵⁸

Tímto tedy mohu konstatovat, že rodinná mediace je opravdu účinným nástrojem při řešení různorodých konfliktů v rodině. Zároveň jsem i vyhledal nejaktuálnější odborné časopisy k tomuto tématu a podařilo se mi nalézt odborný časopis *Bulletin advokacie*, č. 6 z roku 2013, ve kterém je tématem celého čísla mediace. Zde má věcný článek k tématu rodinné mediace Potočková, která zde také uvádí klíčovou myšlenku k celému tématu rodinné mediace, že: *„Do popředí se v mediačním procesu staví zájmy, potřeby a možnosti stran, nikoliv pouze právní nároky. Pojetí spravedlnosti při mediaci se odlišuje od chápání spravedlnosti při soudním nebo arbitrážním řízení. Klíčovým měřítkem spravedlnosti se v mediaci stává to, jak na spravedlnost pohlížejí samotní účastníci, nikoli jak ji formulovali zákonodárci nebo soudci.“*⁵⁹ Toto tvrzení věcně doplňuje a potvrzuje odpovědi realizovaného výzkumu k otázce výhod mediace oproti soudnímu líčení. Dále jsem vyhledal odborný časopis *Sociální práce*, č. 4 z roku 2005, ve kterém se řeší probace a mediace. Zde Šišková fakticky shrnuje téma mé bakalářské práce, kde se vyjadřuje o rodinné mediaci jako o nástroji, který *„řeší rozvodové i porozvodové situace, úpravu výchovy dětí, majetkové vztahy v rodině, otázky vícegeneračního soužití a majetkové a dědické spory v rámci rodiny. V souvislosti s rozpadem manželství či partnerství pomáhá mediátor rozvádějícím se rodičům uzavřít mediační dohodu, která upravuje způsoby péče o děti, výši alimentů, rozdělení majetku, uspořádání bytové situace a další problematické*

⁵⁸ Srov. RISKIN, Leonard, ARNOLD, Tom, KEATING, Michael, J. Jr. *Mediace*, s. 12-13.

⁵⁹ POTOČKOVÁ, Dana. Advokáti ve světě mediace. *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6. ISSN: 1210-6348, s. 36.

*záležitosti, které s rozpadem manželství či partnerství přicházejí. Mediační dohoda umožňuje rodičům držet ochrannou ruku nad svými dětmi, i když už nejsou manželé, mít vliv na výchovu svých dětí a naplnit tímto způsobem jejich nezadatelnou potřebu a právo být s oběma rodiči i po rozpadu jejich partnerství.*⁶⁰ Další klíčovou literaturou pro námět k diskuzi jsou dva pohledy českých autorů, kteří se také intenzivně zabývají mediací, konkrétně se jedná o pohled Holé s Plamínkem. Holá vysvětluje, že *„mediace je způsobem řešení mezilidských konfliktů, při níž neutrální kvalifikovaná osoba – mediátor – pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemném dorozumívání. Jejím cílem je dosažení spokojenosti s průběhem a výsledkem řešení tohoto konfliktu. Mediace je komunikační metodou, která využívá poznatků různých vědních oborů, zejména psychologie, především sociální psychologie, dále sociologie, práva a sociální práce. Hranice těchto disciplín překračuje a vzájemně je propojuje. Mediace má teprve asi třicetiletou historii. Jejimi kolébkami jsou USA a Kanada. Počátkem devadesátých let se začíná mediace využívat i u nás. Pozornost byla nejprve zaměřena na její praktické využívání a vzdělávání v mediaci. Praxe ukazuje, že jsou potřebné také odborné publikace zabývající se mediací.*⁶¹ Osobně mohu Holou doplnit, že publikací k tématu mediace a rodinné mediace je v současné době v České republice relativně nedostatek, přitom se dle mého názoru jedná o téma, které má co nabídnout a efektivně dokáže zreformovat styly řešení konfliktů v rámci české společnosti, a to velmi pozitivním způsobem, který hledí na osobní pocity účastníků sporů a snižuje míru stresu všech zúčastněných v rámci různorodých mezilidských konfliktů. Proto tímto velmi děkuji autorům ze zahraničí: Leonardu Riskinovi, Tomu Arnoldovi a Michaelu Keatingovi, dále českým odborníkům v oblasti mediace: Tatjaně Šiškové, Lence Holé, Oldřichu Matouškovi, Jiřímu Plamínkovi a Daně Potočkové za jejich odborné knižní a časopisecké publikace, neustálou osvětu v rámci mediace a rodinné mediace, bez kterých by tato bakalářská práce vlastně nemohla ani vzniknout. Závěr této diskuze bych si dovolil zakončit pohledem Plamínka na aktuální pohled Čechů k oblasti mediace: *„Veřejné vnímání mediace však není v Česku přes tento značný rozvoj nijak výrazné. Mediace je známá spíše v odborných kruzích a není příliš využívána ani soudci. Ti o ní sice často mluví jako o zajímavé a přínosné metodě, ale v praxi ji nařizují nebo doporučují spíše výjimečně. Přesto se situace mění – a mění se zřejmě*

⁶⁰ ŠIŠKOVÁ, Tatjana. Mediace umožňuje rychlé a kultivované mimosoudní řešení konfliktů. *Sociální práce*, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci, 2005, č. 4. ISSN: 1213-6204, s. 21-22.

⁶¹ HOLÁ. *Mediace*, s. 7.

tempem přiměřeným. Počátkem devadesátých let bylo zcela běžné, že si lidé pletli mediaci s meditací (článek v tomto smyslu vyšel o našich aktivitách počátkem devadesátých letech tuším v tehdejší Mladém světě), medializací („ale já nechci, aby byl můj spor nějak medializován“) či dokonce s vyvoláváním duchů pomocí nějakých obskurních médií (s touto představou jsem byl skutečně konfrontován v rodných Krkonoších).“⁶²

⁶² PLAMÍNEK. *Mediace*, s. 157.

Závěr

Hlavním cílem této práce bylo představit rodinnou mediaci jako způsob alternativního řešení různorodého konfliktu v rámci rodiny. Myšlenkou této práce bylo představit rodinnou mediaci jako účinný nástroj, který se zaměřuje na oblast rodinných konfliktů a v této oblasti dokáže alternativně a efektivně nahrazovat soudní jednání. Zároveň se jedná o nástroj, který umí komplexně a strukturovaně dle fází řešit vzniklou problémovou situaci v rodině. Tím řešením je nejčastěji forma dohody nebo částečné dohody s výhradami. V teoretické části jsem se zabýval pojmem mediace a následně na něj konkrétněji navazující pojem rodinná mediace. Zabýval jsem se zde rodinou, fázemi mediačního procesu, komunikací, různými typy konfliktů a jakým způsobem se tyto konflikty dají řešit. Dále jsem v této části uvedl přehled o Asociaci mediátorů České republiky a klíčovém zákonu o mediaci č. 202/2012 Sb. Touto prací chci sdělit skutečnosti, že rodinná mediace může u většiny konfliktů v rodině výrazně pozitivně ovlivnit hledisko vzájemné komunikace mezi partnery a umí i oběma partnerům otevřít nový náhled na celý konflikt, a tím pomáhá řešit celou vzniklou problémovou situaci. Zároveň mi šlo o sdělení skutečností vyplývajících z uskutečněného výzkumu a dospěl jsem tedy k závěru, že se úspěšnost v rámci rodinné mediace podle rodinných mediátorů pohybuje mezi 60-85 %, dle pracovníků orgánů sociálně právní ochrany dětí se jedná o rozmezí 60-90 %. Zároveň také z realizovaného kvalitativního výzkumu vyplynulo, že se o rodinné mediaci celkově v dnešní České společnosti kromě pracovníků v sociálních službách moc neví a je to problém, protože by rodinná mediace mohla pomoci mnoha rodinám, které o ní neví a automaticky se obracejí na soud, který nezohledňuje osobní pocity partnerů. Z výzkumu zároveň vyplývá, že nejdůležitějším faktorem pro obě strany v rámci procesu je míra motivace a ochota daný spor řešit. Rozhodně by se měla mnohem více rozšířit propagace rodinné mediace a mediace obecně, buďto formou seminářů na školách nebo formou reklam, např. ve veřejnoprávních médiích nebo ve státních institucích (v této oblasti by to mohly být informační nebo metodické příručky či prospekty). V této práci je nejlépe vidět způsob fungování rodinné mediace díky výzkumu s rodinnými mediátory a pracovníky orgánů sociálně-právní ochrany dětí jakožto s profesionály a pracovníky z oblasti praxe. Celkově mě toto téma zaujalo, protože se pohybuje v oblasti sociální práce, psychologie, sociologie a práva a tyto oblasti jsou mi osobně velmi blízké. Nakonec

bych chtěl osobně poděkovat všem mým respondentům, kteří jsou pracovně velmi často zaneprázdněni, ale i přes to si na mě dokázali najít potřebný čas a poskytli mi dostatečný prostor, díky kterému jsem měl jedinečnou možnost nahlédnout do konkrétních struktur fungování mediačního procesu, konkrétně rodinné mediace.

Seznam použitých zdrojů

Tištěné zdroje

FONTANA, David. *Sociální dovednosti v praxi*. Praha: Portál, 2017. ISBN: 978-80-262-1197-6.

GOULSTON, Mark. *Domluvit se dá s každým*, Techniky úspěšné komunikace. Praha: Portál, 2018. ISBN: 978-80-262-1399-4.

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

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

HOLÁ, Lenka, WESTPHALOVÁ, Lenka, KOVÁČOVÁ, Anna a SPÁČIL, Ondřej. *Rodinná mediace v České republice*. Praha: Leges, 2014. ISBN: 978-80-7502-015-4.

HYHLÍK, František, NAKONEČNÝ, Milan. *Malá encyklopedie současné psychologie*. Praha: SPN, 1973. ISBN: 34-0-197.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN: 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Rodinná instituce jako vztahová síť*. Praha: Slon, 2003. ISBN: 80-86429-19-9.

McLAGANOVÁ, Patricia, KREMBS, Peter. *Komunikace na úrovni*, Jak dosáhnout ještě vyšší výkonnosti pomocí účinné komunikace. Praha: Management Press, 1998. ISBN:80-85943-75-1.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009. ISBN:978-80-200-1679-9.

NOVÁK, Tomáš. PRŮCHOVÁ, Bohumila. *Předrozvodové a rozvodové poradenství*. Praha: Grada, 2005. ISBN: 978-80-247-1449-3.

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

PLAMÍNEK, Jiří. *Jak řešit konflikty, 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. Praha: Grada, 2006. ISBN: 80-247-1591-0.

POSPÍŠIL, Miroslav. *Řešení konfliktů a stresů, Manipulace v komunikaci, aneb jak lépe řešit konflikty, stresy, žít šťastně a odpovědně, posílit svou důstojnost a sebevědomí*. Plzeň: vlastní náklad, 2007. ISBN: 978-80-903529-1-9.

RISKIN, Leonard, ARNOLD, Tom, KEATING, Michael, J. Jr. *Mediace aneb Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1997. ISBN: 80-901710-6-0.

RŮŽIČKA, Michal, KOLLNEROVÁ, Mirka. *Mediace a rodinná mediace, učebnice*. Olomouc: Michal Růžička, 2011. ISBN: 978-80-260-1470-6.

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

ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Facilitativní mediace, Řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0091-8.

TRÉLAŮN, Béatrice. *Překonávání konfliktů v rodině*. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7178-935-6.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7178-998-4.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací*, Efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada, 2008. ISBN: 978-80-247-2614-4.

Odborné časopisy

POTOČKOVÁ, Dana. Advokáti ve světě mediace. *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6. ISSN: 1210-6348.

ŠIŠKOVÁ, Tatjana. Mediace umožňuje rychlé a kultivované mimosoudní řešení konfliktů. *Sociální práce*, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci, 2005, č. 4. ISSN: 1213-6204.

Elektronické zdroje

Asociace mediátorů České republiky: *O asociaci* [online]. [cit. dne 10. 1. 2019] Dostupné z: <http://www.amcr.cz/>

CIPRÝN, Štěpán, KIRŠNER, Pavel. Právní prostor: *Mediace: představení a výhody*, pojem mediace [online]. [cit. dne 23. 2. 2019]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/mediace-predstaveni-a-vyhody>

MEDKOVÁ, Radka. Mediace Medková: Články: *Jak probíhá mediace vedená více mediátory* [online]. [cit. dne 23. 2. 2019]. Dostupné z: <http://www.kurzymediace.cz/probiha-mediace-vedena-vice-mediatory/>

Probační a mediační služba ČR: Napsali o nás, *Dohoda je lepší než rozsudek* [online]. [cit. dne 23. 2. 2019]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/aktuality/dohoda-je-lepsi-nez-rozsudek>

Studium psychologie: Obecná psychologie: *Emotivita – emoce, afekty, nálady, citové vztahy* [online]. [cit. dne 23. 2. 2019]. Dostupné z: <https://www.studium-psychologie.cz/obecna-psychologie/13-emotivita-emoce-afekty-nalady.html>

Diplomové práce

HAUPTOVÁ, Veronika. *Specifika sociální práce s rodinou v mediaci*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2016, bakalářská práce, s. 35. Vedoucí práce: doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D. © IS STAG. Dostupné na: https://wstag.jcu.cz/portal/studium/prohlizeni.html?pc_pagenavigationalstate=H4sIAA AAAAAAAGNgYGBkYDMYmJExNhRmZADxOIpLEktSvVMrwTwRXUsjI2NjcyMDYzMLUxNzcxMzI1OgDAMAIU4jwToAAAA*#prohlizeniSearchResult, (cit. dne 23. 2. 2019).

HUDECOVÁ, Andrea. *Střídavá péče a zájem nezletilého dítěte*. Brno: Právnická fakulta Masarykovy univerzity v Brně, 2018, diplomová práce, s. 28. Vedoucí práce: JUDr. Ing. Radovan Dávid, Ph.D. Dostupné na: https://is.muni.cz/th/m0ns3/Diplomova_prace__1_.pdf, (cit. dne 23. 2. 2019).

RESLEROVÁ, Jana. *Rodinná mediace a možnosti jejího využití v praxi*. Olomouc: Právnická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, 2017, diplomová práce, s. 46. Vedoucí práce: JUDr. Lenka Westphalová, Ph.D. Dostupné na: https://theses.cz/id/hysldg/Diplomov_prce_-_Reslerov.pdf, (cit. dne 23. 2. 2019).

Zákony a nařízení

Poslanecká sněmovna parlamentu ČR: *Sbírka zákonů, č. 202, s. 2850, částka 70* [online]. [cit. dne 5. 2. 2019] Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=202&r=2012>

Seznam příloh

Příloha I – Seznam okruhů s podotázkami určenými pro rodinné mediátory a zároveň pro pracovníce orgánů sociálně-právní ochrany dětí

Příloha I

Příloha I – Seznam okruhů s podotázkami určenými pro rodinné mediátory a zároveň pro pracovníce orgánů sociálně-právní ochrany dětí

Okruh č. 1: Obecné informace o práci rodinného mediátora a aktuální dostupnost rodinných mediátorů

- A) Jak a kdy jste se o rodinné mediaci poprvé dozvěděl/a?
- B) Jaký druh rodinného konfliktu v rámci rodinné mediace nejčastěji řešíte?
- C) Jaká jsou podle Vás pozitiva rodinné mediace oproti soudnímu líčení?
- D) Je podle Vás počet absolventů (zapsaných u Ministerstva spravedlnosti) v oboru rodinné mediace dostatečný nebo nedostatečný?

Okruh č. 2: Úspěšnost a vhodnost rodinné mediace

- A) Jakými způsoby podle Vás končí úspěšný (rodinný) mediační proces? Co již považujete za úspěch?
- B) Jaké jsou podle Vás faktory u obou stran, které předurčují, jestli je rodinná mediace úspěšná, nebo neúspěšná?
- C) Jaké procento případů v rodinné mediaci je podle Vás úspěšných?

Okruh č. 3: Aktuální povědomí české společnosti o rodinné mediaci

- A) Jaké je podle Vás povědomí české společnosti o rodinné mediaci?
- B) Přibývá, nebo ubývá u Vás v současné době klientů, kteří využili rodinnou mediaci jako možnost vyřešení rodinného konfliktu? Proč si myslíte, že tomu tak je?

Okruh č. 4: Přehled statistických údajů

- A) Kolik případů v rámci rodinné mediace jste řešil/a v průběhu roku 2016, 2017 a 2018?
- B) Byly tyto případy uzavřeny úspěšně, nebo neúspěšně?

ABSTRAKT

SCHINDLER, J. *Rodinná mediace jako účinný nástroj při řešení různorodých konfliktů v rodině*. České Budějovice 2019. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce D. Urban.

Klíčová slova: mediace, rodina, konflikt, komunikace, mediátor, dohoda

Předmětem této práce je rodinná mediace jako prostředek pro řešení konfliktů v rodině. V této práci se přibližují roli rodinné mediace jakožto alternativního řešení různorodého sporu v rámci rodiny. Ve své práci se dále zabývám rolí mediátora a jeho celkovou náplní práce se členy v rodině.

V této práci je obsažen kvalitativní výzkum, ve kterém jsou zrealizovány rozhovory s rodinnými mediátory a pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany dětí, zde jsem se zabýval především tím, jaké jsou osobní zkušenosti těchto pracovníků s rodinnou mediací a jak jsou formou mediačního procesu mediátoři úspěšní při řešení různorodých rodinných konfliktů. Tento výzkum proběhl za pomoci poskytnutí rozhovorů od rodinných mediátorů a od pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí.

ABSTRACT

Family mediation as an effective tool for solving various family conflicts.

Key words: mediation, family, conflict, communication, mediator, agreement

The subject of this thesis is family mediation as a means for solving conflicts in family. In this work I treat family mediation as an alternative solution to diverse family conflicts. In my thesis I also deal with the role of mediator and his work with members of the family.

This work includes a qualitative research, which contains interviews with family mediators and workers from bodies of social and legal protection of children. In this research I have dealt with personal experiences of these workers and how effective they are at solving diverse family conflicts. This research was realized by interviewing family mediators and workers from bodies of social and legal protection of children.