

**UNIVERZITA KARLOVA
HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

Mediace v sociální práci

Mediation in social work

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

doc. PhDr. Monika Nová, Ph.D. MPH

Autor práce:

Anna Rizikyová

Praha 2023

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala doc. PhDr. Monika Nová, Ph.D. MPH za odborné vedení mé bakalářské práce, za ochotný a vstřícný přístup a cenné poznámky při zpracování. Mé poděkování také patří všem respondentům, za spolupráci při získávání dat pro výzkumnou část práce, bez kterých by nemohla vzniknout. Dále bych chtěla poděkovat mé matce, která mi projevovala psychickou podporu v průběhu psaní této práce i celého studia.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Mediace v sociální práci“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

.....

Anna Rizikyová

Anotace

Předkládaná bakalářská práce „Mediace v sociální práci“ se dělí na teoretickou a praktickou část. První kapitola v teoretické části popisuje termín mediace, základní principy a cíle mediace, její výhody a definici dle české legislativy. Druhá kapitola teoretické části se věnuje mediátorovi, jakou má roli, jaké jsou jeho hlavní úkoly a dovednosti. Třetí kapitola je zaměřena na proces mediace, jeho fáze a možné těžkosti, které mohou nastat v určitých fázích procesu, uvádí vhodné a nevhodné případy pro využití mediace. V následující kapitole zmiňuji aplikaci mediace a metodu mediace, popisuji cílové skupiny v sociální práci, na kterých si lze představit možnosti aplikace mediace v sociální práci. Druhá část práce je praktická, ta je zpracovaná na základě kvalitativního výzkumu, získání dat je realizováno pomocí výzkumu s využitím metody polostrukturovaného rozhovoru. Cílem této bakalářské práce je zjistit od vybraných sociálních pracovníků Dobříšska a Novoknínska povědomí o mediaci a její případné využití jako metody sociální práce.

Klíčová slova

Mediace, mediátor, polostrukturovaný rozhovor, rozhovor, sociální práce

Annotation

The submitted bachelor thesis "Mediation in social work" is divided into theoretical and practical parts. The first chapter in the theoretical part describes the term mediation, basic principles and objectives of mediation, its advantages and definition according to the Czech legislation. The second chapter of the theoretical part is devoted to the mediator, describes what his role is, what are his main tasks and skills. The third chapter focuses on the mediation process, its phases and possible difficulties, that may arise at certain stages of the process, lists suitable and unsuitable cases for mediation. The following chapter, I mention the application of mediation and the method of mediation, describe the target groups in social work, in which you can apply mediation into social work. The second practical part is elaborated on the basis of qualitative research, data acquisition is realized by means of research by using the method of semi-structured interview. The aim of this bachelor's thesis is to find out from selected social workers of Dobříš and Nový Knín regions what is their awareness of mediation and what its use as a method in social work.

Keywords

Interview, mediation, mediator, semi-structured interview, social work

Seznam zkratek

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Obsah

Úvod	8
I. TEORETICKÁ ČÁST	9
1. Mediace	9
2. Mediátor	14
3. Proces mediace a jeho fáze	17
3.1. Vhodné a nevhodné případy pro využití mediace	22
4. Mediace v sociální práci	23
4.1. Aplikace mediace	23
4.2. Metoda mediace	23
4.3. Možnosti aplikace mediace v sociální práci	23
4.4. Cílové skupiny pro využití mediace v sociální práci	26
II. Praktická část	32
5. Výzkumná část	32
5.1. Metody výzkumného šetření	33
5.2. Metoda sběru dat a výběr vzorku	35
5.3. Výzkumný soubor	35
5.4. Etické zásady	35
6. Výsledky šetření a vyhodnocení výzkumných otázek	36
6.1. Shrnutí výsledku výzkumného šetření	39
7. Diskuze	40
Závěr	43
Seznam literatury	46
Seznam příloh	48

Úvod

Mediace v České republice získává na popularitě. Stává se alternativní metodou řešení konfliktů a sporů v mnoha oblastech, včetně sociální práce. Mediace má výhody jako je rychlost, účinnost, flexibilita a snížení finančních nákladů. Umožňuje stranám řešit jejich konflikty a spory bez nutnosti soudního řízení.

Mediace se rovněž užívá v sociální práci. Hlavní využití této metody je v rodinných sporech a konfliktech. Metoda se může užívat i v činnosti s jinými cílovými skupinami sociální práce.

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit na základě polostrukturovaných rozhovorů od vybraných sociálních pracovníků Dobříšska a Novoknínska povědomí o mediaci a její případné využití jako metody sociální práce.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, na část teoretickou a část praktickou. Cílem teoretické části je popis mediace, role mediátora, proces a fáze mediace a její využití v sociální práci.

Teoretická část této bakalářské práce je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola je zaměřena na vymezení termínu mediace, její základní principy, cíle, výhody a definice mediace podle české legislativy. V druhé kapitole se čtenáři dozví, kdo je to mediátor, jakou má roli v mediaci a jaké jsou jeho hlavní úkoly a dovednosti. Dále v teoretické části popíší proces mediace, jeho fáze a možné těžkosti, které mohou v určitých fázích procesu nastat. Sdělím vhodné a nevhodné případy pro využití mediace. V závěru teoretické práce vysvětlím aplikaci mediace a metodu mediace. Následně se zaměřím a popíší možnosti aplikace mediace v sociální práci, do které patří rodinná mediace, peer mediace, mediace v pracovně právních sporech, interetnická mediace, komunitní mediace, enviromentální mediace, mediace v politice a diplomacii, obchodní mediace a mediace jako nástroj sociální kontroly. Teoretickou část zakončím seznámením s cílovými skupinami sociální práce, na kterých si lze představit možnosti využití mediace.

Praktická část této bakalářské práce tvoří výzkumné šetření, které jsem provedla se šesti respondenty, kteří pracují jako sociální pracovníci v daných lokalitách Dobříšska a Novoknínska. Šetření jsem realizovala metodou kvalitativního výzkumu. Ke sběru dat jsem použila polostrukturovaný rozhovor.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Mediace

Předmět mediace

Termín mediace je spojován s takzvaným mimosoudním vyjednáváním. Mediáci se rozumí řešení konfliktu za pomoci mediátora, který má funkci prostředníka. Mediátor odpovídá za proces. Řešení si vytvářejí účastníci sami, i když za touto pomocí stojí odborník. (Šišková, 2012)

Mediáci se rozumí určitý postup či styl práce s klienty. V mediaci se pracuje s alternativami, respektuje se odlišnost a vytváří se budoucí pravidla jednání. Klienti si sami formulují pravidla a návrhy, jsou si vědomi jejich obsahu a jsou schopni je uskutečnit. (Šišková, 2012)

V termínu mediace slyšíme slovo latinského původu – *mediare* – zprostředkovat – od něj je odvozeno podstatné jméno *mediation* – zprostředkování. (Holá a kol., 2013) Z angličtiny – *mediation* – vyplývá jako řešení konfliktů za pomoci neutrálního prostředníka. Mediace je známá jako neformální proces při mimosoudních řešeních konfliktů. Díky tomu může probíhat, kdykoliv strany potřebují. Může se konat před soudními jednáními, v jejich průběhu nebo i po nich. (Janotová, 2014)

Mediace zahrnuje obory jako právo, psychologie, sociologie a sociální práce. Mediátor ale užívá jen určité dovednosti z každého oboru a profese. Mediace je interdisciplinárním oborem a přesně definována. Příprava k profesi mediátora zahrnuje speciální vzdělání a praxi. (Šišková, 2012)

Mediátor musí v praxi propojit teoretické základy s praktickou realizací a rozvíjet neustále své schopnosti. Mediace je oborem, který slučuje skupiny znalostí a dovedností. Mediace má svoje pravidla a strukturu. (Janotová, 2014) „Každý, kdo mediaci praktikuje, ji realizuje podle vlastních zkušeností a představ, nicméně proces mediace je přesně daný a neměnný.“ (Janotová, 2014, s. 15)

Základní principy mediace

Mediace má svůj specifický postup, který je charakterizován svými principy. (Matoušek a kol., 2003) Dodržováním těchto principů je důležité k tomu, aby práce mediátora byla vnímána příznivě a pozitivně pro klienty s nimiž pracujeme. (Šišková, 2012)

Mezi hlavní principy patří:

- Nestrannost – nezájatost mediátora a jeho schopnost přistupovat bez předsudků ke stranám. Pro zachování tohoto principu by měl mediátor po uvědomění si, že případ nezvládá, ho ihned předat svému kolegovi. Například v případě, kdy by mohl mediátor stranit jedné straně pro sympatičnost. (Matoušek a kol., 2003) Také se nedoporučuje, aby mediátor přijal případ s podobnou tematikou jako on sám řeší ve svém soukromém životě. (Šišková, 2012)
- Vyváženost – zabezpečení, aby se strany podílely rovnoměrně na procesu řešení sporu. Mediátor musí zajistit, aby každá strana měla stejný čas a stejnou možnost k vyjádření se ke všem předmětům jednání. Ani jedna ze stran nesmí nabýt pocitu, že jí mediátor nadržuje nebo škodí, ubližuje a staví se na stranu druhého. (Matoušek a kol., 2003) Žádná ze stran se nesmí cítit jako znevýhodněná. (Šišková, 2012)
- Neutralita – mediátor musí mít nehodnotící postoj ke klientům. V praxi to znamená, že mediátor respektuje názory, návrhy a postoje stran. Nesmí prosazovat své vlastní názory a řešení. (Matoušek a kol., 2003) Tento postoj se projevuje respektováním stran. (Šišková, 2012)
- Nezávislost – mediátor není finančně, vztahově ani psychicky propojen se žádnou ze stran sporu. Mediátor by neměl pomáhat s kauzami svým známých ani příbuzných. Tam by nemohl zajistit svou nezávislost. (Matoušek a kol., 2003)
- Dobrovolnost – obě strany se musí mediace účastnit dobrovolně, zároveň tím přebírají spoluzodpovědnost za výsledek mediace. (Janotová, 2014)
- Diskrétnost a důvěrnost – zachování diskrétnosti a důvěrnosti souvisí s mlčenlivostí, kterou musí mediátor dodržet. Zároveň je to pomocný motivační prvek k účasti na procesu mediace. (Janotová, 2014)

Dodržování těchto principů zabezpečuje s pomocí toho, že strany vnímají pomoc třetí osoby – mediátora – pozitivně a příznivě. Povinností mediátora je odstoupit od kauzy, pokud není schopen tyto principy dodržet. (Matoušek a kol., 2003)

Cíle mediace

Výsledkem úspěšné mediace je vyřešení sporu. Za úspěšný výsledek je považována dohoda mezi stranami sporu. Dohoda může obsahovat popis vyřešení sporu či jeho budoucí plánované řešení, ke kterému se strany zavazují. (Plamínek, 2013)

Cílem a výsledkem mediace je dohoda, která je jasně formulovaná, srozumitelná a prakticky uskutečnitelná. Na podobě dohody se podílejí všichni účastníci procesu mediace. Dohoda zahrnuje přesný postup řešení, rozdělení odpovědnosti, úkolů a možné sankce pro jejich nedodržení. Dohoda má podobu písemnou a stvrzuje se podpisem všech stran i mediátora. (Matoušek a kol., 2003)

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

Podle Janotové (2014) obecně bývá za cíl mediace dále považováno:

- zvládnutí konfliktu,
- umožnění klientům pochopit lépe podstatu a další různé aspekty konfliktu a redukovat na úroveň, která je řešitelná,
- pomoc pochopit klientům vlastní situace a zájmy,
- poskytnout klientům model pro řešení případných konfliktů v budoucnosti,
- podporovat spolupráci a slušnost při řešení konfliktů a tím zlepšit vzájemné vztahy,
- umožnit rozzlobeným stranám společný náhled na jejich vzájemný vztah a tím je opět orientovat na sebe,
- mobilizovat síly a schopnosti klientů,
- nastolit otevřenou komunikaci danou pokojným vyjadřováním a vzájemným nasloucháním,
- vytvořit a přijmout jasně formulovanou, srozumitelnou a prakticky uskutečnitelnou dohodu, která je přijatelná pro všechny zúčastněné.

Výhody mediace

„Výhodou mediace je, že je méně nákladná než soudní řízení, představuje obvykle menší psychický otřes než soudní spor a strany mohou rychleji a s větší šancí navázat přímý kontakt. Mohou utvářet řešení, která oběma stranám vyhovují.“ (Matoušek a kol., 2003, s. 140) Další výhodou mediace je, že může být realizována v poměrně krátkém čase. (Šišková, 2012)

Mediace oproti soudnímu řízení přináší několik výhod nesporných, protože stranám je umožněno:

- dobrovolná účast stran,
- soukromí a záruka uchování důvěrných informací,
- kontrola nad procesem řešení sporu a jeho výsledek,
- pochopení druhé strany a pochopení vnímání a prožívání dané situace,
- ujasnění potřeb, očekávání a zájmů svých i druhé strany,
- snížení napětí a zlepšení vzájemných vztahů a navzdory dočasným sporům uchování a zkvalitnění prostoru pro případnou budoucí spolupráci,
- vyhnutí se soudnímu sporu a snížení tak časovým i finančním investicím,
- jednání v neformálním a bezpečném prostředí,
- výrazné zlepšení spokojenosti zúčastněných stran s formou dohody a jejího následného dodržování. (Asociace mediátorů ČR, 2011)

„Zkušenosti ukazují, že mediační proces umožňuje stranám přicházet s výrazně více efektivními a kreativními řešeními dané situace než jiná řešení konfliktu, např. soud. V 70-80% mediováných případů je dosaženo výsledné, pro všechny zúčastněné strany, přijatelné dohody. Protože na dohodě pracovaly obě strany za pomoci vyškoleného odborníka – mediátora, je dohoda reálná, věcná, perspektivní a odráží možnosti a přání obou stran.“ (Asociace mediátorů ČR, 2011)

Legislativa mediace

Zákon o Probační a mediační službě

Podle § 2 odst. 2 zákona č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, ve znění pozdějších předpisů, se mediací rozumí: *„mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi podezřelým nebo obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením. Mediaci lze provádět jen s výslovným souhlasem podezřelého nebo obviněného a poškozeného“.*

Zákon o mediaci

Mediace je definována zákonem č. 202/2012 Sb., o mediaci. Ten poskytuje právní rámec k její realizaci. Podle § 2 písm. a) zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů, se mediací rozumí: *„postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými („strana konfliktu“) tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody“.*

Podle § 2 písm. c) zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů, mediátorem je: *„fyzická osoba, která je zapsaná v seznamu mediátorů“.*

2. Mediátor

Role mediátora

„Mediátor je školený profesionál se specifickými dovednostmi, odbornými znalostmi, analytickými schopnostmi a zkušenostmi. Ty využívá k usnadnění komunikace mezi spornými stranami a k efektivnímu vedení a strukturování mediačního procesu.“
(Matoušek a kol., 2003, s. 140)

Mediátor tedy vede mediační jednání a odpovídá za průběh celé mediace. Jeho posláním je být k dispozici účastníkům daného konfliktu, slouží stranám jako procesní expert a pomáhá jim dostat se k řešení nebo dohodě a spokojenosti všem účastníkům.
(Plamínek, 2013)

Hlavní úkoly mediátora

Podle Matouška a kol. (2003) jsou hlavními úkoly moderátora:

1. Vysvětlení procesu mediace, jeho fáze a postupy.
 - Mediátor musí objasnit účastníkům principy mediace, postupy mediačnímu procesu a jeho roli.
 - Dále získá souhlas s pravidly mediace a vyjedná podmínky, kterými se budou zúčastnění v procesu řídit.
2. Usnadnění komunikace a odpovědnost za proces mediace.
 - Mediátor vytváří bezpečnou, důvěrnou a konstruktivní atmosféru mediačního jednání.
 - Zkoumá potenciály stran pro spolupráci při jednání a rozhodování.
 - Mediátor obrací pozornost stran od pozičních strategií vyjednávání ke strategiím vyjednávání, které jsou založeny na zájmech a učí tak strany vzájemně kooperativně vyjednávat.
 - Napomáhá a podporuje diskusi, rozšiřuje pohledy diskutujících.
 - Umožňuje stranám sledovat dosavadní pokrok a konečné převzetí řešení do vlastních rukou.
 - Učí sporné strany vzájemně si naslouchat a vyměňovat názory a informace.

3. Shromažďuje informace o daném případě a pracuje se stanovisky, emocemi a postoji klientů.
 - Mediátor chápe, jak strany na konflikt nahlíží a jak s ním nakládají. Rozumí neverbální komunikaci, projevům, které naznačují napětí, stupňované agresí nebo nesouhlasu stran a pracuje s nimi. Aktivně musí stranám naslouchat a pracovat s jejich emocemi tak, aby vytvořil prostor pro racionální řešení. Zjišťuje aktuální potřeby a zájmy sporných stran.

4. Analyzuje informace, definuje sporné body – budoucí předměty jednání a rozlišuje jejich důležitost.
 - Mediátor chápe, jak strany realitu prožívají a toto jejich pojetí rozpozná a dává mu nový rámec, který je přijatelný pro obě strany.
 - Napomáhá stranám pochopení sporu, vzájemným potřebám a zájmům.
 - Zkoumá, jak zúčastněné strany vnímají výhody a nevýhody změn, které se dějí v současnosti. Zprostředkovává stranám potřebné a nevyhnutelné informace pro dohodu.
 - Strukturuje proces vyjednávání a konfliktní situace rozděluje na řešitelné problémy.

5. Zprostředkuje dohodu, zvažuje jednotlivé návrhy a pomáhá se sepsáním společné dohody.
 - Mediátor povzbuzuje strany při hledání všech možných řešení jednotlivých problémů, které mají strany.
 - Pomáhá stranám určit kritéria, podle kterých budou navržená řešení zkoumat.
 - Odpovídá za kvalitu mediační dohody, nikoli za výsledek, ke kterému strany došly.

Dovednosti mediátora

Šišková (2012) uvádí, že mezi hlavní dovednosti mediátora patří:

- zvládání zápisu na flipcharovou tabuli,
- brainstorming
- rozlišení pozice a zájmu,
- aktivní naslouchání,
- neutrální jazyk,
- přeformulování žádosti jako potřeby,
- hledání předmětu jednání,
- ledolamka, která pomáhá mediátorovi k uvolnění bariéry mezi stranami,
- oddělené jednání,
- práce s nejuhodnější alternativou.

Mediace ve dvojici (též známo jako ko-mediace), kdy dva mediátoři pracují společně vyžaduje speciální přípravu. Mediátor pomáhá klientům orientovat se v jejich vlastním problému, tak i v problému druhé strany. Nastavuje nová pravidla pro budoucnost a odděluje minulost od současnosti. (Šišková, 2012)

Další specifickou dovedností, kterou má mít mediátor, je znalost v oblasti psychologie a emocí. V konfliktu se často setkáváme s prožíváním negativních emocí na obou stranách. Mediátor musí rozpoznat tyto emoce, identifikovat v nich fakta a neudržovat klienty v negativním prožívání těžkostí, které se staly v minulosti. Klienti v danou chvíli nevidí žádné pozitiva, nedokáží vnímat věci, které dosud fungují. Mediátorovi jde především o vytvoření budoucích pravidel. (Janotová, 2014)

3. Proces mediace a jeho fáze

V této kapitole jsem zpracovala schéma fází mediace podle Šiškové (2012) a Matouška a kol. (2003).

Nultá fáze – získání klienta

Mediátor hovoří s potencionálními zájemci a stranami, snaží se je získat pro jednání, vysvětlí jim, jaké jsou možnosti mediace. Účastníci se domluví na datu prvního setkání a dohodnou se na podmínkách.

Cíle pro nultou fázi jsou vysvětlení možnosti mediace a objasnění mediačního procesu, získání klientů, aby využili mediaci jako řešení svého sporu, zjištění typu mediace (rodinná, komunitní, pracovní apod.) a posledním cílem je dohodnout se na termínech mediace a její platbě.

Vystupování mediátora může značně ovlivnit rozhodnutí klienta, jestli na mediaci přistoupí. Proto musí mediátor znát proces mediace, její postupy a svoji úlohu. Měl by také umět rychle reagovat, pracovat se svým tónem hlasu a mít stanovené podmínky nejen volných termínů, ale i těch platebních. Z pohovoru vyplyne typ mediace, s kterou bude mediátor v budoucnu pracovat.

Možné těžkosti v nulté fázi

Pokud jednání proběhlo po telefonu a klientovi není jasná funkce mediátora a proces mediace, sejdeme se s klientem osobně a korigujeme jeho očekávání.

Když klient s mediací nesouhlasí, ujistíme se, že jsme mu účinně naslouchali a zda klient rozuměl nám. Zeptáme se, co se stane, když se s druhou stranou nedohodnou a jakou si myslí, že má šanci u soudu. Přes tento rozhovor konečné rozhodnutí klienta přijmeme a nabídneme mu, že se na nás může kdykoliv obrátit.

Jestliže klient se nás snaží získat na svoji stranu, zopakujeme mu roli mediátora, principy a zásady mediace a ujistíme se, že nám klient rozuměl.

První fáze – úvodní slovo mediátora

Mediátor se představí, vysvětlí klientům proces mediace a svoji roli v něm, s klienty se domluví na základních pravidlech, která budou platit při mediaci.

Cíle první fáze tedy jsou vytvoření pocitu vzájemné důvěry, nastolení pozitivního ovzduší a stanovení základních pravidel a postupů.

Strany mohou přijít spolu, není to časté, ale mediátora to nesmí překvapit. Každá ze stran je uvítána zvlášť a po představení je seznámena s prostorem a jeho zázemím, straně je nabídnut nápoj. Se stranou se nehovoří, protože jednání se může zahájit až v přítomnosti druhé strany sporu.

Na začátku setkání mediátor ocení snahu stran řešit situaci tímto způsobem. Vysvětlí jim svou roli v procesu a průběh mediace. Dohodnou se základní pravidla. Strany mohou pokládat otázky, při opakování základních informací si může druhá strana některé věci promýšlet. Mediátor se musí ujistit otázkou po každém oddíle, jestli strany všemu rozuměly a popřípadě informace upřesnit či doplnit.

Možné těžkosti v první fázi

Pokud jedna ze stran nechce přijmout některá pravidla. Srozumitelným a klidným způsobem je vysvětlíme, v čem jsou jednotlivá pravidla důležitá v mediaci. V případě trvání odporu zjistíme, jaké má strana důvody, pokusíme se je ošetřit. Objasníme je a zrcadlíme.

Stane-li se, že jedna ze stran se snaží získat mediátora na svou stranu, zopakujeme jasně naši úlohou v procesu mediace a zmíníme se i o tom, co není vhodné a co se nedělá.

Druhá fáze – mediátor naslouchá sporným stranám

Mediátor zjišťuje, s čím strany přicházejí, co očekávají, co nefungovalo, co potřebují řešit, s čím nesouhlasí a v čem se shodují. Strany hovoří střídavě po sobě. Vzájemná komunikace stran není dovolena, neboť si ještě nejsou schopni naslouchat, přesto vše slyší. Mediátor pracuje s emocemi, pojmenovává a popisuje sdělení stran pro sebe i pro ně. Pojmenovává předměty jednání.

Cíle pro druhou fázi jsou pochopit problémy obou stran, poznat jejich pocity, obavy, hodnoty a jejich postoje, odhalit skryté zájmy a potřeby stran, vytyčit oblasti shody a neshody, pojmenovat předměty jednání.

Mediátor si dělá heslovité poznámky při vyprávění stran na papír, který je rozdělen svislou čarou na dva sloupce. Každý z nich nadepsaný podle dohodnutého oslovení stran

pro snazší orientaci. Mediátor také upozorní, že si bude dělat tyto poznámky, že bude klást doplňující otázky apod.

Možné těžkosti v druhé fázi

Jestliže jedna ze stran poruší pravidlo skákání do řeči, důrazně zopakujeme dohodnutá pravidla a vysvětlíme v čem jsou užitečná. Požádáme obě strany, aby si poznamenaly vše, co je napadá, když jedna strana mluví a druhá strana poslouchá. Ujišťuje je, že budou vyslyšeny, i když je těžké pro ně počkat.

Mediátor může obrátit pozornost klientů ke grafickému znázornění a kreslení. Vyzvat stranu, aby se pokusila situace nakreslit či znázornit. Poté povzbudí druhou stranu, aby kresbu doplnila. Sporné téma se tak dostane z mysli na papír.

Pokud strany už předkládají návrhy na řešení sporu, mediátor je upozorní, že se tím budou zabývat v budoucnu, ale jejich návrhy si zapíše na zvláštní papír. Tyto návrhy, které klienti vyjadřují formou nároku na druhou stranu, je nezbytné přeformulovat.

Třetí fáze – sporné strany si navzájem naslouchají

Při třetí fázi si klienti sdělují nové informace, které se dozvěděli od druhé strany a jaké jsou jejich potřeby. Před začátkem efektivní komunikace si musí strany porozumět v chování, vysvětlit si možné nedorozumění a nečekané důsledky. To znamená zlom v komunikaci a příslibení spolupráce při hledání nových řešeních.

Cíle třetí fáze jsou podpořit vzájemné naslouchání stran a jejich efektivnější komunikaci, pomoci stranám vzájemně se pochopit a poznat náhledy druhé strany, porozumět potřebám druhé strany a nebát se jich, novou situaci pojmenovat, pozitivně ji zarámovat a umožnit stranám změnu.

Třetí fáze pomáhá odhadnout, zda se strany pochopily nebo stále ne. Pokud nedojde k uznání potřeb druhé strany a nejsou pochopeny důvody jednání stran, proces nelze posunout a nejde tak přejít k fázi řešení.

Na konci této fáze si dokáží strany naslouchat, reakce stran jsou pozitivnější. Mediátor vyzdvihne nový přístup stran a zarámuje danou situaci. Také zdůrazní, co mají klienti společné. Poté se mohou přesunout a zahájit další fázi.

Možné těžkosti v třetí fázi

Mediátor vyzve strany k zrcadlení, parafrázování nebo shrnutí. Pokud to jedna ze stran není schopna udělat, první strana zopakuje, co řekla mediátorovi a druhá strana to

parafrázuje. Je nutné vyzvat klienty ke shrnutí nových pozitivních informací. Mohou si také strany vyměnit své role a pokusí se vidět situaci očima druhého klienta. Dalším způsobem je ledolamka. Strany jsou vyzvány, aby si připomenuly dobu, kdy vše fungovalo jak má, jaké to bylo a proč.

Když strany nereagují, vracejí se do druhé fáze a musí si znovu začít naslouchat.

Čtvrtá fáze – hledání návrhů řešení

Strany hledají řešení pomocí brainstormingu pro každý předmět jednání postupně dle mediátora. Formulují se nová alternativní řešení, která se vyhodnocují podle daných a srozumitelných kritériích. Z nich se vybírají řešení, která vyhovují oběma stranám.

Cíle ve čtvrté fázi jsou pomoci účastníkům mediace formulovat veškerá možná řešení předmětů konkrétních jednání a vybrat řešení, které přinese zisky oběma stranám.

Probrány by měly být veškeré návrhy, které byly zmíněny již v předchozích fázích. Společně se stanoví nejvhodnější řešení pro všechny přítomné.

Možné těžkosti ve čtvrté fázi

Při dlouhodobých negativních reakcích mediátor může určité téma uzavřít jako dohodu o nedohodě.

Mediátor může informovat strany, že by dohoda mohla fungovat v tzv. přechodném období. Před konečnou dohodou si můžou strany vyzkoušet různá řešení v jejich sporu. Jakmile se znovu setkají, doladí řešení dle jejich zkušeností, nebo od něho zcela upustí. Obvykle tato přechodná doba trvá týden, měsíc, do dalšího mediačního setkání apod. V této době se často ověřují a zkouší dvě řešení, mezi kterými se strany rozhodují.

Může se stát, že některá z řešení jsou nerealistická. Komunikace má větší naději na řešení. V konfliktech je řešením přijetí, tolerance či konec, odchod. Mediátor má za úkol, aby jeho klienti byli schopni vidět souvislosti ve věcech a rozumět důsledkům konkrétních řešení nebo požadavků.

Pátá fáze – rozpracování vybraných řešení do konkrétních kroků

V této fázi se hledá konkrétní cesta pro uskutečnění vybraných řešení. Výstupem z této fáze bude, jak se řešení uskuteční. Formuluje se tzv. pojistka, která je pro případ nečekaných překážek.

Cíle páté fáze jsou pomoci při formulaci vybraného řešení každého předmětu jednání, kterému byla věnována pozornost a zaměření se na vypracování pojistek pro situace, kdy se nedají realizovat dohodnutá řešení.

Možné těžkosti v páté fázi

Pokud jedna ze stran nechápe detail nebo požadavek dohody, mediátor straně vysvětlí zásady mediační dohody, jejich užitečnost. Vyzve strany k zopakování a shrnutí, na čem se domluvily.

Šestá fáze – sepsání dohody a závěr mediačního procesu

V dohodě se přesně zapisuje předmět jednání a způsob realizace jeho řešení. Když mediace bude pokračovat, zapíše se vše sjednané a rozhodnutí pokračovat dále, stanoví se termín, téma, platba za mediaci apod. Pokud jde o mediaci konečnou, uvádí se všechna řešení, mediátor i strany podepíší dohodu. Tím je mediace u konce.

Cílem v šesté fázi mediace je sepsání dohody. Dohoda musí být vyvážená, reálná, konkrétní, dosažitelná a časově vymezená, vložení pojistek do dohody a jako poslední rozloučení a ukončení mediace.

Konečná dohoda musí obsahovat předměty jednání a detailní popis realizace jejich řešení, včetně postupu pro případ možných těžkostí, které mohou nastat vlivem vnějších okolností, podpisy stran i samotného mediátora. Pokud strany vyžadují další setkání, bude posledním bodem dohody tento termín, v jaký den a hodinu. V provizorní dohodě je uveden další datum mediačního jednání, úkoly stran, téma příštího setkání a další téma k jednání.

Završení dohody napomůže sepsání podrobných a důkladných záznamů, které mají zabránit případným nejasnostem. Konečnou podobu dohody mohou jednotlivé strany konzultovat s odborníky či právníky, příbuzenstvem, spolupracovníky apod.

Možné těžkosti v šesté fázi

Pokud jedna ze stran odmítne dohodu podepsat, mediátor musí zjistit důvody. Pravděpodobně strana chce s někým konzultovat dohodu. Důležité je pochopení důvodu a vysvětlení vše druhé straně.

Tento problém lze vyřešit odložením podpisu na další setkání.

Pokud strana nechce v mediaci pokračovat, mediátor respektuje toto rozhodnutí. Nabídne své služby, které mohou využít v budoucnu.

3.1. Vhodné a nevhodné případy pro využití mediace

Matoušek a kol. (2003) uvádí:

Typy vhodných situací pro mediaci

- Strany, které jsou ve vzájemném vztahu a jsou závislé na vyřešení sporu, protože obě přispěly svým chováním a konáním k vytvoření konfliktu. Pokud se tak nestalo, je pouze na dobré vůli druhé strany, aby udělala něco pro stranu, která se cítí poškozená.
- Obě strany mají určitý pocit odpovědnosti za konflikt mezi nimi. Pokud tomu tak není, strany odmítají jakoukoliv spolupráci.
- Samotný spor a jeho potencionální řešení dává prostor pro hledání budoucích dohod, které budou vyhovovat oběma stranám. Existuje totiž víc než jenom jedna či dvě možnosti řešení.
- Strany jsou schopny spolu komunikovat alespoň na minimální úrovni, kde by byla možnost výměny nových informací.
- Strany ani právní zástupci stran nezastávají názor, že ve sporu nutně musí zvítězit jedna strana a druhá se tak stává poraženou.
- Souhlas obou stran s účastí v procesu mediace.

Typy nevhodných situací pro mediaci

- Účastníci sporu, kteří jsou zásadoví a jednají tvrdě. Považují jednu ze stran za vítěznou a tím pádem se druhá strana stává poraženou.
- Situace, ve kterých se jedná o základní občanská a ústavní práva. Stejně tak spory s nárokem na odškodnění.
- Případy, při kterých jedna ze stran použije vůči druhé straně výhrůžku nebo fyzické násilí.
- Pokud jedna ze stran není ochotná dát k dispozici všechny důležité informace a odmítá jejich objektivní ověření.
- Pokud jsou účastníci pasivní a chtějí řešit konflikt i za cenu zřeknutí se vlastních práv.
- Účastníci, kteří zneužívají alkohol či drogy.
- Účastníci s patologickými rysy osobnosti nebo účastníci s agresivními tendencemi v chování. Takoví účastníci, kteří nejsou schopni produktivní diskuse ani po oddělení stran.

- Jestliže si jedna ze stran přeje, aby rozhodnutí učinila nějaká autorita.
- Zda má mediátor morální nebo etické předsudky, které se týkají osob nebo předmětu sporu. V tomto případě je nutno předat tento spor jinému mediátorovi.

4. Mediace v sociální práci

4.1. Aplikace mediace

„Mediace je široce aplikovatelná, a to všude tam, kde dochází k mezosobnímu styku. Všude tam dochází ke konfliktu.“ (Holá, 2011, s. 179) V oblasti aplikace mediace je úzce spojováno s tím, co je považováno za mediaci. Pojem zprostředkování se volně používá jako situace, ve které nějaká třetí osoba pomůže stranám nalézt dohodu. Profesionální mediátor má ovšem odpovídající vzdělání, výcvik, schopnosti a ovládá základní principy a standardy, které jsou stanovené, poskytuje mediační službu dle zákona v dané oblasti. Mediace se využívá v mnoha úrovních sporů a různých kontextech, je proto obtížné podat obecný popis bez odkazů k praxi v konkrétních jurisdikcích. (Holá, 2011)

4.2. Metoda mediace

Mediace je alternativní metodou pro řešení konfliktů, která pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sblížení lidí. Metoda se stává nápomocnou technikou pro řešení sporů a má své pevné místo v demokratické společnosti. Napomáhá řešit spory konstruktivně se zapojením emocí. Respektuje zájmy a motivy stran, snaží se jejich negativní zkušenosti v konfliktu proměnit k pozitivnímu jednání. Pomáhá stranám se rozhodovat samostatně o přijatých řešeních a vlastním životě. Tak napomáhá k dohodě, protože strany pracují na výsledku s vlastními silami a cítí odpovědnost. (Matoušek a kol., 2003)

4.3. Možnosti aplikace mediace v sociální práci

V této kapitole představím aplikační možnosti mediace, které se dají využít i v rámci sociální práce.

Rodinná mediace

Rodinná mediace je jednou z nejrozšířenějších oblastí využívání mediace ve světě. Je to efektivní metoda řešení rodinných konfliktů, která se v této oblasti zavedla. V rodinných konfliktech rozlišujeme rodinou a rozvodovou mediaci. (Holá, 2011)

Rodinná mediace se zabývá řešením konfliktů, které vznikly ve vzájemném soužití v rámci členů rodiny (rodičů, prarodičů, dětí atd.), zároveň není rozhodující, zda byla rodina formálně založena manželstvím. (Holá, 2011)

Rozvodová mediace je metodou řešení konfliktů v rámci rozvodového řízení manželů. O rozvodu manželů rozhoduje soud, spojuje se v ní rodinná mediace s mediací v justici. Rozvodovou mediace chápeme v České republice jako součást rodinné mediace. (Holá, 2011)

Dále do rodinné mediace patří i partnerská mediace, která řeší konflikty mezi osobami, co jsou v dlouhodobém partnerském vztahu. (Holá, 2011)

Rodinná mediace řeší rozvodové a porozvodové situace, péči o děti, majtkové vztahy v rodině, otázky vícegeneračního soužití, dědické a majtkové spory v rámci rodiny. Může pomoci pro obnovení dialogu mezi osobami v rodině, které nejsou schopné spolu mluvit. (Holá a kol., 2013)

Proces v rodinné mediaci zdůrazňuje odpovědnost rodičů za rozhodnutí, která ovlivní jejich děti. Většina mediátorů působí v této mediace jako „obhájce dětí“. (Holá, 2011)

Východiskem rodinné mediace jsou úvahy o zájmy dítěte, mediátoři se nemohou podílet na takové smlouvě s rodiči, která by poškozovala jejich děti. (Holá, 2011)

Peer mediace

Pojmem „peer mediace“ se zpravidla rozumí mediace mezi vrstevníky nebo mediace ve škole. Mediace ve škole pomáhá řešit konflikty mezi učiteli, žáky, mezi učiteli a žáky i mezi rodiči a učiteli, ale také vedením školy a představiteli obce. Peer mediace je nástrojem řešení konfliktů, etické výchovy, prostředkem prevence a je přínosná k rozvoji psychosociálních kompetencí a prosociálního chování dětí. (Holá, 2011)

Mediace v pracovních právních sporech

Tato mediace je někdy nazývána jako mediace na pracovišti, která řeší situační a chronické konflikty v rámci pracovních právních vztahů a organizace práce například

rozdělování úkolů, hodnocení pracovníků, konflikty mezi pracovníky, konflikty mezi pracovníky a vedením. Tato mediace může plnit i preventivní funkci. (Holá, 2011)

Interetnická mediace

Etnický konflikt je termín, který se používá k popisu konfliktů etnických skupin. Etnickým konfliktem se rozumí konflikt, který se týká dvou nebo více etnických skupin, které vnímají svou odlišnost. Do etnických skupin můžeme zařadit národy, národnosti, etnické komunity a národnostní menšiny. (Holá, 2011)

Při etnické mediaci se mohou poskytovat i další neformální formy pomoci například zprostředkování odborníka. Charakteristická pro tento typ mediace je dobrovolná účast, která je také důležitá u jiných mediací. (Holá, 2011)

Komunitní mediace

Tuto mediaci chápeme jako mediaci v komunitách, nazývanou někdy jako mediace ve společenstvích, která sahá svými kořeny do historie. Předmětem komunitní práce jsou zejména sousedské konflikty kvůli hluku, domácím zvířatům a parkování, také generační konflikty v komunitě spojované s ničením majetku, porušováním nočního klidu či vstupu na soukromý pozemek, dále konflikty občanů s institucemi s obecními úřady, školou, podniky a dopravci. (Holá, 2011)

Služby komunitní mediace jsou často poskytovány zadarmo nebo s minimálním poplatkem, které mohou nabízet určitá komunitní centra. (Holá, 2011)

Enviromentální mediace

Enviromentální mediace pomáhá řešit spory kontroverzních témat veřejné politiky, např. zřízení či provoz skládky, ekologické podmínky, provoz zařízení pro občany s tělesnými, duševními či smyslovými odlišnostmi, zařízení pro lidi na okraji společnosti nebo vyjednávání enviromentálních předpisů či jiných otázek. U těchto důvodů je nutný souhlas a společný postoj. (Holá, 2011)

Mediace v politice a diplomacii

V diplomacii a politice se mediace obvykle používá jako součást jiných metod a postupů. Příkladem je zprostředkování řešení, dohody při jednáních jednotlivých politických stran, mezi stranami parlamentu, vyjednávání programu vlády, státního rozpočtu či vládního prohlášení. (Holá, 2011)

Mediace jako nástroj sociální kontroly

„Pojem sociální kontrola zahrnuje soubor všech prostředků, sociálních institucí a procesů, existujících v sociálním útvaru. Jimž sociální celek zajišťuje konformitu k přijatým hodnotám, cílům, potřebám a normám.“ (Holá a kol., 2013, s. 291)

Mediace je jedním z nástrojů sociální kontroly, pomáhá se vypořádat s narůstajícími konflikty a nespokojeností aktérů konfliktů s jejich řešením. Hledají se nové cesty pro vzájemné pochopení rozmanitostí v myšlení, způsobů jednání, hodnotových orientací a systémů. (Holá, 2013)

Obchodní mediace

V obchodní mediaci jsou předmětem spory mezi firmami (např. kontrakty, kvalita a ceny služeb, vztahy odběratelů a dodavatelů), ukončení obchodní spolupráce, uzavírání smluv, kontrakčních záležitostí (např. poskytování služeb, platby a spokojenost zákazníků), majetkové a finanční záležitosti (například v oblasti pojištění, bankovních služeb nebo stavebních záležitostí). (Holá, 2011)

Motivem pro volbu obchodní mediace je snaha o nalezení vhodného řešení sporu, udržení obchodních transakcí a budoucí zachování dobrých obchodních vztahů. (Holá, 2011)

4.4. Cílové skupiny pro využití mediace v sociální práci

Předchozí kapitola se věnovala aplikačním možnostem mediace. V této kapitole představím cílové skupiny sociální práce dle Matouška, Kodymové a Koláčkové (2010). Při práci s těmito skupinami si lze lépe představit využití mediace v sociální práci.

Sociální práce se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi a jejich rodinami

Špatným zacházením s dítětem se rozumí úmyslné či neúmyslné chování pečující osoby, které se vymyká společenským normám a ohrožuje tak dítě. Rozlišují se čtyři typy poškození dítěte – tělesné týrání, sexuální zneužívání, zanedbávání a emoční týrání.

V praxi bývá účinná kombinace kontroly a pomoci. Může dojít k sanaci rodiny, intervenční podpoře, v některých případech může být nařízena ústavní výchova, jinými opatřeními jsou napomenutí, dohled, omezení a uložení povinnosti využít pomoci odborného poradenského zařízení. Ohrožené dítě v některých případech je odesláno s jedním z rodičů do azylového zařízení. V jiných případech je dítě umístěno do ústavu a poté se případně vrátí

do své rodiny či odchází do rodiny náhradní. V ústavní péči může také zůstat až do dospělosti.

Sociální práce s osamocenými rodiči

V neúplné rodině zůstává s dítětem jeden z rodičů z mnoha důvodů, například úmrtí, rozvod, svobodné mateřství apod. Často se používá termín neúplná rodina v nejčastějším případě se jedná o ženu, která žije se svým nezletilým dítětem či dětmi.

Tento typ rodičovství je mnohdy podceňovaný společenský problém a může se dědit z generace na generaci v podobě psychické nebo ekonomické zátěže. Osamocení rodiče jsou častěji ohroženi nezaměstnaností, nedostatečným přístupem k přiměřenému bydlení, sociální izolací, sociálním vyloučením nebo v chudobou.

Sociální práce s rodinami v rozvodu

Manželství se definuje jako soubor vazeb, které spojují jednak manžele mezi sebou a oba manžele s dalšími lidmi i se širším horizontem lidských životů. Manželství není jen mezi jednotlivci, ale i širší rodinou. Manželství se považuje i za hospodářskou jednotku. K manželství také patří děti, které potřebují láskyplné rodiče.

V současné době v České republice polovina manželství končí rozvodem. Hlavním způsobem pomoci v době rozvodu a v době krátce po něm je ve většině případů krizová intervence. Klientovi by mělo být umožněno své emoce ventilovat. Vyhrocené spory o děti po rozvodu jsou časté. Děti bývají těmito konflikty stresovány a dostává se jim minimální podpory v blízkém okruhu. V těchto případech pracovníci OSPOD hájí potřeby a zájmy nezletilých dětí. Pokud se rodiče nedokáží dohodnout, o nezletilých dětech rozhodne soud.

Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami

Mnohoproblémovou rodinou se rozumí rodina, která má dlouhodobě více než jeden problém. Soubor problémů rodiny se může týkat jednotlivců nebo jiné sféry rodinného života. Rodina svépomocí nedokáže problémy řešit ani využít již existujících sociálních služeb. Těmto rodinám se poskytuje terapeutická pomoc formou rodinné terapie.

Sociální práce se zdravotně znevýhodněnými

Osoby se zdravotním znevýhodněním jsou občané, kteří mají právo žít ve své původní komunitě. Mají mít možnost podpory, jakou v rámci standardních struktur vzdělávání, zdravotní péče, zaměstnávání a sociálních služeb potřebují.

Důležitou součástí je rehabilitace, která je chápána jako interdisciplinární obor. Jde o podporu fungování jedince v obvyklých životních situacích jako např. pomoc při výchově dítěte, zabezpečení ekonomických a hmotných podmínek pro samostatný život, poskytování asistenčních služeb v domácnosti, či pomoci s pohybem v přirozeném prostředí.

Sociální práce s lidmi s mentálním postižením

Mentální postižení se chápe jako souhrnné označení pro vrozené a trvalé omezení adaptačních schopností. Jsou to lidé, kteří mají problémy s učením, porozuměním, orientací a komunikací. Mentální postižení se rozděluje do čtyř kategorií – lehké, střední, těžké a hluboké.

Současný ideál je směřování k využívání běžných institucí poskytující služby veřejnosti. To znamená, aby lidé s mentálním postižením žili v místním společenství způsobem, který odpovídá životu lidí bez postižení. Pomocí například integrací (inkluzí), rozvíjením schopností a dovedností, zmenšování podpory, vzdělávání, srozumitelné informovanosti a komunikace, podpory v zaměstnávání, bydlení, volném čase apod.

Sociální práce s duševně nemocnými

Lidé s psychickými problémy potřebují od sociálních pracovníků cílenou pomoc a informace v oblasti sociálního zabezpečení, občanského, pracovního a rodinného práva a pomoc s problémy v těchto sférách nebo specifické intervence v podobě poradenství či rodinné psychoterapie.

Sociální práce se starými lidmi

Starý člověk bývá charakterizován a definován na základě věkové skupiny, kdy dosáhl 60 až 65 let věku. Zvýšená potřeba péče nemusí mít své důvody pouze na základě věku. Potřeba sociální práce se starými lidmi přichází až v mimořádných situacích, které jsou způsobené sociálními či zdravotními faktory.

Sociální práce s lidmi umírajícími v hospici

Člověk má právo na důstojnou smrt, je to základní etický princip, který nikdo nebude zpochybňovat. V praxi to bývá mnohem složitější, protože lidé, kteří by mohli nemocnému člověku umírání ulehčit, se dopouštějí hrubých chyb. Sociální pracovník se zaměřuje na konkrétní sociální situaci konkrétní osoby. Jeho hlavním přínosem je práce v multidisciplinárním týmu. Nabízí pomoc jak nemocným v praktické i emoční sféře, tak

i osobám pečujícím o nemocné. Musí být schopen pomoci i ve složitých situacích, kdy je nemocný s pečující osobou v konfliktu. Musí mít přehled o dostupných a vhodných službách pro podporu terminálně nemocných a jejich rodin, je nezbytné, aby věděl, co nabízí státní i nestátní sektor a měl schopnost pracovat s lidmi, kteří utrpěli ztrátu.

Sociální práce s uživateli drog

Práci s uživateli drog se zabývají profesionálové s kvalifikací v různých pomáhajících profesích, mimo sociálních pracovníků i např. psychologové, psychiatři a speciální pedagogové. Problematikou závislostí se věnuje několik resortů státní správy, veřejné správy a dalších státních i nestátních institucí (léčebné zařízení, probační a mediační služba, policie, soudy, vězeňská služba, sociální kurátoři, kurátoři pro mládež, hygienická služba apod.).

Pro sociální práci s uživateli drog má Česká republika druhy služeb a zařízení, které jsou zaměřeny přímo na práci s nimi – terénní programy, nízkoprahová kontaktní centra, ambulantní léčba, denní stacionáře, detoxifikační jednotky, psychiatrické léčebny, doléčovací centra a následná péče, poradenství.

Sociální práce s oběťmi násilí v rodině

Domácí násilí zahrnuje všechny formy fyzického, sexuálního a psychického týrání ve všech druzích blízkých vztahů. Do domácího násilí se zahrnují i vážné výhrůžky a použití podobného násilí. Rys, který charakterizuje domácí násilí, je jeho opakování, dlouhodobost, stupňování a prakticky každodenní přítomnost. Jedná se o donucovací chování, které je užívané jednou osobou k ovládnutí jiné osoby nebo jiných osob. Domácí násilí začíná útoky proti důstojnosti, postupem se vyvíjí do útoků proti zdraví a vrcholí útoky proti lidskému životu. Obětem násilí a týrání v rodině je potřeba posílit praktickou a duševní podporou.

Sociální práce s ženami, které poskytují placené sexuální služby

Věkový průměr žen, které poskytují placené sexuální služby, se pohybuje mezi 23-24 lety. Ženy jsou často zaměstnávány v nočních či erotických klubech.

V sociální práci s prostituujícími osobami je možné vymezit dva základní přístupy: zmírňování škod a resocializace.

Sociální práce s rizikovou mládeží

Riziková mládež je vážný sociální problém, který se historicky objevuje až v novověku. Důvodem jsou změny ve společnosti. Slábnou systémy sociální kontroly, rodina je dnes vnímána výhradně kvůli emocionálnímu uspokojení dospělých, a tak se stává málo stabilní. Mnoho dětí vyrůstá s jedním rodičem, který na výchovu v některých případech nestačí. Rozvod či rozchod rodičů děti disponuje k těžkostem v psychickém a sociálním fungování, dokonce i na dlouhou dobu. Děti bez opory u biologických rodičů se stávají sociálními sirotky a část z nich je vychovávána v ústavních zařízeních.

Rodiče stráví většinu času v zaměstnání, děti a mládež je ovlivňována masovými médii, nejčastěji televizními pořady, které jsou spojovány s násilím a zábavou. Vliv problematických vzorů a trávení volného času může zajít za hranici normality i za hranici zákona. Mládež má bez velkých překážek dostupnost k různým typům návykových látek.

Instituce a služby, které se zabývají těmito skupinami jsou OSPOD, kurátor pro mládež, diagnostické a výchovné ústavy, domy na půl cesty, komunitní byty, výchovní poradci a preventisté sociální patologických jevů, zvláštní školy, probační a mediační služby, domy dětí a mládeže, nízkoprahové kluby, obce a města, která zavádějí opatření pro prevenci kriminality.

Sociální práce v rámci probační a mediační služby

Probační a mediační služba je sociální specializovaná služba, která působí v rámci Ministerstva spravedlnosti ČR. Činnost probační a mediační služby je zaměřena na práci s pachateli a oběťmi trestných činů. Přispívá tak k naplňování trestní spravedlnosti, v rámci trestního řízení je pověřena výkonem probace a poskytování mediací.

Sociální práce s nezaměstnanými

Cílovou skupinou sociální práce se označují osoby, které jsou práce schopné (věkem, zdravotním stavem a osobní situací), zaměstnání chtějí, ale i přes jejich patřičnou snahu práci v daný okamžik nemají. Označují se tak i osoby, u kterých je potřeba získat práci spojenou se začleněním do společnosti nebo smysluplným vyplněním volného času.

Cílem sociální práce s nezaměstnanými je snížení rizika sociálního vyloučení, ke kterému dochází v ekonomické, sociální i psychologické rovině.

Sociální práce s bezdomovci

Bezdomovectví je označení sociálního jevu, který je podmíněný celou řadou faktorů a představuje krajní podobu sociálního vyloučení. Dnes se častěji setkáváme se souslovím „lidé bez domova“ či „lidé bez přístřeší“. Na okraj společnosti se mohou dostat různí lidé, kteří jsou ohroženi rozdílnými problémy. Podobnost mají pouze v důsledku, a to v podobě ztráty domova a životě na ulici.

Praxe s klienty bez domova se rozděluje na preventivní aktivity, služby zaměřené na naplnění základních potřeb a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost.

Sociální práce s uprchlíky

Lidé, kteří se dostali do postavení uprchlíka, jsou lidé se stejnými biologickými, psychickými a sociálními potřebami jako všichni ostatní. Jejich životní situace je formována specifickým postavením, jaké jim je v určité hostitelské zemi určeno a také mírou stresu, kterou pro ně odchod z vlasti znamenal.

Sociální pracovník se stává poskytovatelem informací a materiální pomoci, doprovázející osobou, zprostředkovatelem a vyjednavatelem, obhájcem práv klientů, naslouchajícím terapeutem, právním poradcem i kontaktem se společností, která se nachází za uprchlickými tábory.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5. Výzkumná část

Vymezení cíle výzkumu

Cílem praktické části bakalářské práce je zjistit od vybraných sociálních pracovníků Dobříšska a Novoknínska povědomí o mediaci a její případné využití jako metody sociální práce.

Hlavní výzkumné otázky

Se zřetelem na cíl výzkumu jsem sestavila tři hlavní výzkumné otázky:

- HV1: Jaké mají sociální pracovníci Dobříšska a Novoknínska povědomí o mediaci?**
- HV2: Jakou mají sociální pracovníci Dobříšska a Novoknínska znalost o využití metody mediace v sociální práci?**
- HV3: Mají sociální pracovníci Dobříšska a Novoknínska zájem o vzdělávání v oblasti mediace?**

Druh výzkumu

Pro praktickou část bakalářské práce jsem zvolila kvalitativní výzkum.

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

Dále Hendl (2005) uvádí, že práce kvalitativního výzkumníka je přirovnávána k činnosti detektiva. Výzkumník vyhledává a analyzuje informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek. Svou činností provádí deduktivní a induktivní závěry. Sběr dat a analýza v kvalitativním výzkumu probíhá v delším časovém intervalu. Výzkumník vybírá přímo na základě vlastních úvah místa pozorování nebo dané jedince, kde pracuje a sleduje je v různých časových momentech.

V kvalitativních výzkumných projektech dochází zcela běžně k tomu, že se výzkumník v určité fázi musí zase vracet na začátek a provést změnu svého plánu. Kvalitativní výzkum je tedy proměnlivě plánovitý, střídají se v něm fáze, kdy se výzkumník drží předem daného plánu s fázemi, kdy hledá použitelná řešení problémů a situací, které na začátku nepředpokládal. (Švaříček, Šedřová a kol., 2007)

5.1. Metody výzkumného šetření

Pro svůj kvalitativní výzkum jsem si vybrala techniku rozhovorů neboli interview. Konkrétně polostrukturované rozhovory. Otázky do těchto rozhovorů jsem si připravila před setkáním s respondenty. Přípravu otázek dopředu беру jako hlavní výhodu polostrukturovaných rozhovorů. Máme předem zhotovené otázky, které chceme rozebrat a podle konkrétních respondentů můžeme koordinovat rozhovor, jakým směrem se bude ubírat. Můžeme ho upravovat podle našeho uvážení či odpovědí a zkušeností určitých respondentů. Pracujeme s ohledem na předchozí získané zodpovězené dotazy. Jednotlivé otázky i odpovědi můžeme rozvést či zcela přeskočit.

Rozhovor

Rozhovor neboli interview, je technika výrazně používaná v řadě oborů psychologie, antropologie, pedagogiky, etnografie, sociologie, andragogiky atd. Aplikuje se v kvalitativních i kvantitativních přístupech. To určuje odpovídající podoby rozhovorů, které se pak liší obzvláště v míře své standardizace (tj. formalizace). Další rozdíl v analogickém pozorování je v tom, že rozhovory v kvalitativním zkoumání provádí převážně jedna jediná osoba, zatímco při kvantitativních šetřeních, která pracují s předepsanými (formalizovanými) podobami interview, se do sběru dat obvykle zapojuje skupina tazatelů, kteří jsou adekvátně vyškoleni. Dotazovaným osobám říkáme respondenti, často se také užívá při kvalitativním zkoumání pojem informátoři nebo informanti. (Reichel, 2009)

V rozhovoru získáváme informace v přímé interakci s respondentem. Rozhovory mohou být takzvaně strukturované. V takovém případě je předem stanoven jejich formát a seznam otázek a pro všechny respondenty jsou stejné. Na opačné straně jsou nestrukturované rozhovory, v nichž je interakce s respondentem volná, ale pochopitelně se držíme našeho výzkumného tématu. Výhodou při rozhovorech je, že můžeme kontrolovat chování respondenta a vyřešit problémy, které by mohly ohrozit validitu výzkumu. Respondentům během rozhovoru můžeme vysvětlit, co jsme danou otázkou mysleli v případě, že jí respondent nerozumí apod. Rozhovor v sociálních vědách slouží k tomu, abychom od informanta zjistili jeho názory, postoje, přesvědčení apod. (Chromý, 2014)

Švaříček, Šed'ová a kol (2007) formulují, že rozhovor je nejčastější využívaná metoda sběru dat v kvalitativním výzkumu. Používají pro něj označení hloubkový rozhovor (in-depth interview), který můžeme definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek.

Prostřednictvím hloubkového rozhovoru jsou zkoumány odpovědi respondentů určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny. Celkový proces získání dat pomocí této metody je výběr metody, příprava rozhovoru, průběh vlastního dotazování, přepis rozhovoru, reflexe rozhovoru, analýza dat, psaní a prezentace výzkumné zprávy.

Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor se také označuje jako rozhovor pomocí návodu nebo rozhovor částečně řízený. Vyznačuje se tím, že má výzkumník připravený soubor témat a otázek, které budou jeho předmětem, bez striktního stanovení jejich pořadí. Často může tazatel otázky modifikovat, nezbytností ale je, aby byly probrány všechny. Jsou i takové aplikační formy, které umožňují případné doplňující otázky. Nebo jsou některé tematické okruhy předepsány podle přesné formulace i pořadí a v dalších má tazatel ponecháno více volnosti. Polostrukturované interview kombinuje výhody a minimalizuje nevýhody volné, nestrukturované a strukturované formy rozhovoru. Tato volnost se jeví jako vhodná pro vytvoření přirozeného kontaktu tazatele s informátorem, komunikace může plynout a uznává osobnostní upřesnění. (Reichel, 2009)

Příprava otázek k rozhovorům

Před rozhovory s respondenty jsem vypracovala otázky, o které jsem se při rozhovorech opírala. Otázky jsem si modifikovala dle potřeby. Další vznikly při rozhovorech podle zkušeností a znalostí daného respondenta. Vzhledem k tomuto je možné, že některé otázky během určitého rozhovoru ani nezazněly.

- Co se Vám vybaví pod pojmem mediace?
- Víte, kdo je to mediátor?
- Jaké jsou podle Vás hlavní úkoly a dovednosti mediátora?
- Myslíte si, že je metoda mediace v sociální práci populární?
- V jakých cílových skupinách si myslíte, že se nejvíc využívá metoda mediace?
- Jaký význam přikládáte této metodě?
- Máte zájem získat více informací o této metodě prostřednictvím kurzu nebo jiné formy dalšího vzdělávání? A pokud ano, z jakého důvodu?

5.2. Metoda sběru dat a výběr vzorku

Sběr dat do bakalářské práce probíhal se sociálními pracovníky v dané oblasti. Seznámení s respondenty proběhlo před samotnými rozhovory. Při našem setkání jsem jim představila můj cíl výzkumu a soubor možných otázek, které při rozhovoru zazní. Polostrukturované rozhovory probíhaly se souhlasem respondentů.

Pro výběr vzorku jsem si zvolila záměrný výběr, jelikož se nejedná o největší oblast působení. Respondenty se stali sociální pracovníci v dané lokalitě Dobříšska a Novoknínska.

5.3. Výzkumný soubor

Výzkum je zaměřen na sociální pracovníky, kteří působí ve městech Dobříš a Nový Knín. Města leží ve Středočeském kraji, konkrétně v Příbramském okrese. Tato města také patří do Dobrovolného svazku obcí Dobříšska a Novoknínska. *„Svazek je založen za účelem ochrany a prosazování společných zájmů členských obcí, kterými jsou především péče o všestranný rozvoj zájmového území, péče o potřeby občanů členských obcí a ochrana veřejného zájmu. Svazek vyvíjí svou činnost zejména v rámci regionu, jež je tvořen geografickou oblastí vymezenou katastrálním územím členských obcí.“* (Stanovy dobrovolného svazku obcí, 2022, článek III., odst. 1. a 2.) Sociální pracovníci tedy svou práci vykonávají v rámci tohoto svazku ve všech 25 obcích.

Kvalitativního výzkumu v podobě rozhovorů se zúčastnilo 6 respondentů, kteří pracují v oblasti sociální práce ve zmíněných městech Dobříš a Nový Knín. Výzkumu se zúčastnilo 5 žen a 1 muž. Rozhovor byl veden s každým respondentem samostatně na pracovišti jeho působení. Všichni respondenti souhlasili s použitím našich rozhovorů pro tento výzkum.

5.4. Etické zásady

Dnes při výzkumech jsou nedílnou součástí etické otázky a dodržení etických zásad. Mezi základní principy etických zásad v rámci kvalitativního výzkumu patří důvěrnost. Nebudou zveřejněna žádná data, díky nimž by šlo identifikovat účastníky výzkumu a způsobit jim tím újmu. Dalším důležitým principem těchto zásad je získání souhlasu. Souhlas by měl být zdokumentovaný, formulářem nebo souhlasem nahráním na diktafon. Ten se poté označuje jako poučený souhlas. Účastníka daného výzkumu musíme seznámit se všemi důležitými informacemi na základě těchto poskytnutých informací se rozhodne, jestli má o tento výzkum zájem, pokud ano získáme tím potřebný souhlas.

Poslední zásadou je zpřístupnění práce účastníkům výzkumu. (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007)

Respondenty jsem seznámila s těmito zásadami, řekla jsem jim o účelu mého výzkumu a nabídla možné nahlédnutí do výzkumných výsledků. Ve svém výzkumu jsem usilovala o zachování anonymity respondentů.

6. Výsledky šetření a jejich vyhodnocení

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 1

První výzkumná otázka zní: **Jaké mají sociální pracovníci Dobříšska a Novoknínska povědomí o mediaci?**

Pomocí polostrukturovaných rozhovorů bylo za úkol zjistit, jaké povědomí mají sociální pracovníci o mediaci. U respondentů jsem se zaměřila na to, jaké mají znalosti o mediaci jako takové, kdo je to mediátor a jaké jsou jeho hlavní úkoly a dovednosti.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že respondenti si pod pojmem mediace představují řešení konfliktů a sporů. Mediace probíhá mezi dvěma stranami za přítomnosti a pomoci třetí nestranné osoby mediátora, který vede celý proces mediace. Jedná se o pokus o nalezení řešení. Může se také používat jako nástroj ke sjednocení nebo domluvě. Mediace je služba, která pomáhá a řeší problémy klientů.

Respondenti vnímají mediátora jako pracovníka nějaké organizace, právníckou osobu, koordinátora sporu. Mediátor je člověk, který poskytuje mediační služby. Řeší konflikty a spory. Musí mít odpovídající vzdělání a výcvik. Je zapsán v seznamu mediátorů. Vede jednání mezi osobami, dvěma stranami. Může být i prostředníkem mezi klienty, ale i personálem sociálních služeb. Zajišťuje proces mediace a zároveň je zprostředkovatelem pomoci.

Při otázce respondentů na hlavní dovednosti mediátora se opakovaly odpovědi jako je nestrannost a komunikativnost. Dále respondenti uvedli jako hlavní dovednosti empatii, sociální smýšlení a všeobecnou znalost problematiky. Mediátor musí být objektivní. Respondenti uvedli, že mezi hlavní úkoly mediátora patří hledání a nalezení řešení, pochopení stran a jejich situace, koordinace sporu a zprostředkování pomoci. Dovést strany k nějakému řešení, nejlépe úspěšnému.

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 2

Druhá výzkumná otázka zní: **Jakou mají sociální pracovníci Dobříšska a Novoknínska znalost o využití metody mediace v sociální práci?**

Pomocí polostrukturovaných rozhovorů bylo za úkol zjistit, zda sociální pracovníci mají znalost o využití mediace v sociální práci jako metody. Dále jsem se ptala i na to, jestli s ní mají zkušenost, zda ji někdy použili nebo se procesu mediace ve své pracovní praxi účastnili. A v jakých cílových skupinách se podle nich tato metoda užívá a zda jí shledávají smysluplnou.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že respondenti mají znalosti o využití této metody v sociální práci. Ne všichni ji ale ve své práci využijí. Z důvodů, že pro ně není použitelná například v rámci práce s jednotlivcem. Nejčastěji se opakovala odpověď, že se metoda mediace využívá v rodině.

Respondentka z rozhovoru číslo 1 uvedla, že k její práci sociální pracovnice je málo použitelná, jejím klientem bývají jednotlivci. Možné využití jí napadlo v rámci úseku OSPOD, na kterém ale nepůsobí. Myslí si, že je tato metoda využívána právě v rodině. Neúčastnila se mediace a nemá s ní ve své praxi zkušenost.

Respondentka z rozhovoru číslo 2 naopak uvedla, že ve své práci tuto metodu užívá, avšak ve formě případové konference, kde používá metodu mediace k řešení vztahů v rodině. Mezi cílové skupiny uvedla, že se jedná o práci s rodinou a také v rámci OSPODu. Nepřijde jí tato metoda příliš populární, větší váhu přikládá soudu, protože je jeho rozhodnutí soudně vymahatelnější než domluva a dohoda v rámci mediace.

Respondentka z rozhovoru číslo 3 se ve své práci s mediací a její metodou setkává pouze v rámci supervize. Nemá zkušenosti s konkrétními mediátory. Mezi hlavní cílové skupiny, co využívají metodu mediace považuje osoby, které jsou propuštěni z výkonu trestu a slabé sociální skupiny.

Respondentka z rozhovoru číslo 4 má bohaté zkušenosti s mediací, ať už jako pozorovatel a posluchač, tak ze soudních procesů konkrétně v rozvodových řízeních a také v rámci cochemského modelu. Setkala se s mediátory v Praze i v Příbrami. Snaží se o využití mediace ve své vlastní praxi a aktivizuje i své okolí v sociální práci, aby tuto metodu začali užívat také. Respondentka má názor, že by měla být metoda mediace více využívána a pomocí nabízení této služby motivovat klienty. Za hlavní cílovou skupinu považuje rodinu, širší rodinný okruh a příbuzenské vztahy.

Respondentka z rozhovoru číslo 5 se neseetkala ve své praxi s mediací ani konkrétním mediátorem. Setkala se s ní pouze v soukromí. Má tedy zkušenost čistě

osobní z rodiny. I přes tuto skutečnost, že metodu mediace v sociální práci nevyužívá, v ní vidí smysl. Za cílovou skupinu uvádí mladistvé.

Respondent z posledního rozhovoru číslo 6 aktivně využívá tuto metodu při své práci každodenně, pořád a stále dle jeho slov. Oficiálně a úředně se však procesu mediace nikdy nezúčastnil, pouze v rámci práce v azylovém domě. Metodu považuje za důležitou, kterou může využít jak s klienty, tak i s personálem azylového domu. Při otázce v jakých cílových skupinách si respondent myslí, že je metoda mediace nejvíce využívána, jsem dostala odpověď, že neví, jak to mají jiné sociální služby, ale u nich v rámci azylového domu ji využívají. Respondent uvedl, že je to dané prostředím a vztahy v azylovém domě.

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 3

Třetí a poslední výzkumná otázka zní: **Mají sociální pracovníci Dobříšska a Novoknínska zájem o vzdělávání v oblasti mediace?**

Pomocí polostrukturovaných rozhovorů bylo za úkol zjistit, zda mají sociální pracovníci zájem o vzdělání v oblasti mediace.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že dva ze šesti respondentů kurz v oblasti mediace již absolvovali. Ostatní čtyři respondenti na dotaz, zda by se chtěli zúčastnit dalšího vzdělávání či kurzu, odpověděli souhlasně. V odpovědích se objevil souhlas i nesouhlas respondentů. Jedna z respondentek by místo kurzu mediace jako takové ocenila více znalostí o mediátorech, konkrétně kam a na koho by se mohla obrátit v případě pomoci, co se týká seniorů při konfliktech a sporech. Další respondentka by o kurz měla zájem v tom případě, kdyby šlo hlavně o příklady z praxe. Ty totiž vnímá za důležité. Ostatní respondenti by se rádi takové kurzu zúčastnili bez dalších podmínek.

6.1. Shrnutí výsledku výzkumného šetření

Praktická část bakalářské práce obsahovala výzkumné šetření. Výzkumného šetření se zúčastnili respondenti, kteří jsou sociálními pracovníky ve městech Dobříš a Nový Knín. Výzkumným vzorkem mi bylo 6 respondentů. Šetření jsem prováděla pomocí kvalitativního výzkumu s použitím techniky polostrukturovaného rozhovoru. Cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit od vybraných sociálních pracovníků Dobříšska a Novoknínska povědomí o mediaci a její případné využití jako metody sociální práce. V této bakalářské práci byly zkoumány tři výzkumné otázky.

První výzkumná otázka se věnovala povědomí sociálních pracovníků o mediaci. Zkoumala jsem jaké respondenti mají znalosti o mediaci, jestli ví, kdo je to mediátor a jaké jsou jeho hlavní úkoly a dovednosti. Ze získaných dat vyplynulo, že respondenti znají pojem mediace, dokáží ho vysvětlit a uvést i příklad. Mají vědomost o tom, kdo je to mediátor a dokáží odpovědět na otázku, jaké by měli být jeho hlavní úkoly a dovednosti.

Druhá výzkumná otázka byla věnována znalosti o využití metody mediace v sociální práci. Jakou s ní mají respondenti dané oblasti zkušenosti, zda se účastnili procesu mediace, v jakých cílových skupinách v sociální práci se podle nich tato metoda užívá a jestli je z jejich pohledu smysluplnou. Ze získaných dat pomocí rozhovorů se ukázalo, že polovina respondentů tuto metodu využívá ve své práci, konkrétně tři respondenti z šesti celkových. Ostatní tři respondenti tuto metodu nemohou ve své práci uplatnit, protože jejich činnost spočívá hlavně v práci s jednotlivcem. I přes tyto okolnosti všichni respondenti vědí o jejím využití v sociální práci. Pracovní zkušenost s procesem mediace měla jenom jedna respondentka, a to v roli pozorovatele. Respondenti se shodují, že tato metoda má v sociální práci smysl. Jedna z respondentek má dokonce snahu o její popularizaci. Na druhou stranu jiná z respondentek uvedla, že pro ni větší váhu má rozhodnutí soudu než dohoda s mediátorem. Za hlavní cílovou skupinu respondenti uvádějí rodinu, v odpovědích se ale můžeme setkat i s OSPODem, osobami propuštěnými z výkonu trestu, sociálně slabšími skupinami, mladistvými a klienty i personálem v azylovém domě.

Třetí a poslední výzkumná otázka byla zaměřená na zájem o vzdělání v oblasti mediace. Z rozhovorů jsem se dozvěděla, že dva z šesti respondentů se kurzu věnovaném mediaci zúčastnili v rámci dalšího vzdělávání během své praxe, na které mají nárok. Další data ukázala, že jedna respondentka by neměla zájem o kurz mediace jako takový, pro využití ve své práci, ale ráda by získala informace o mediátorech v okolí, na které by se mohla obrátit v rámci své práce se seniory. Jiná respondentka zase uvedla, že by se tohoto

vzdělávání zúčastnila za podmínek, že by se jednalo o příklady z praxe. Ostatní respondenti by rádi kurz s touto tematikou v budoucnu absolvovali.

7. Diskuze

Pro teoretickou část mé bakalářské práce byly největší inspirací díla docenta Matouška a kol., doktorky Šiškové a docentky Holé, konkrétně *Metody a řízení sociální práce* (2003), *Sociální práce v praxi* (2010), *Facilitativní mediace* (2012) a *Mediace v teorii a praxi* (2011). V jednom z děl docenta Matouška a jeho kolegů jsem si utřídila informace o práci s konkrétními cílovými skupinami v sociální práci. Tato práce s cílovými skupinami mi přiblížila a pomohla si představit i možné využití mediace v rámci sociální práce. V druhém díle jsem získala informace o mediaci jakožto jedné z metod a řízení sociální práce, kde je srozumitelně rozepsán proces a fáze mediace, rozdělení vhodných a nevhodných situací pro mediaci a také jaké jsou hlavní úkoly mediátora. Další dílo, v kterém jsem se dozvěděla více informací o mediaci, jejích cílech, principech i samotných mediátorech a jejich dovednostech, je dílo od doktorky Šiškové. Poslední velkou inspirací mi bylo dílo od docentky Holé, kde jsou rozepsané oblasti aplikace mediace. Dle mého názoru jsou tyto knihy velmi kvalitně zpracované a srozumitelné pro čtenáře.

Cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit od vybraných sociálních pracovníků Dobříšska a Novoknínska povědomí o mediaci a její případné využití jako metody sociální práce.

Praktická část mé bakalářské práce je zaměřena na tři hlavní výzkumné otázky:

- HV1: Jaké mají sociální pracovníci Dobříšska a Novoknínska povědomí o mediaci?
- HV2: Jakou mají sociální pracovníci Dobříšska a Novoknínska znalost o využití metody mediace v sociální práci?
- HV3: Mají sociální pracovníci Dobříšska a Novoknínska zájem o vzdělávání v oblasti mediace?

Pro získání odpovědí na tyto výzkumné otázky jsem použila metodu polostrukturovaných rozhovorů, zvolený typ rozhovorů mi přišel nejvhodnější a velmi efektivní. Každý z respondentů, který se zúčastnil mého výzkumu pracuje na jiném úseku sociálních služeb, tím má jiné zkušenosti a praxi než ostatní. Prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů jsem mohla otázky upravovat na základě daných odpovědí respondentů, či úplně některou z otázek vynechat. Také jsem se za pomoci polostrukturovaných rozhovorů mohla přizpůsobit vyjadřování jednotlivých respondentů.

Z rozhovorů jsem měla v prvních chvílích obavy, že se nedozvím potřebné informace pro můj výzkum. Naštěstí se tak nestalo a každý rozhovor mi dal nové poznatky, mohla jsem se vcítit do jednotlivých respondentů a do jejich představy na mediaci v sociální práci.

Mile mě potěšil můj čtvrtý rozhovor s respondentkou, která vidí v mediaci smysl a chtěla by, aby byla mediace více využívána v sociální práci a snaží se i o její aktivizaci mezi jejími kolegyněmi. Také mě při tomto rozhovoru příjemně překvapilo, že respondentka měla zájem o rozhovor, nejen že odpovídala na otázky, ale také se snažila každou otázku rozebrat, vysvětlit a případně uvést nějaké své zkušenosti z praxe. Naopak při některých rozhovorech s respondenty bylo těžší vést rozhovor, protože jsem dostávala velice stručné odpovědi. Na druhou stranu se nedá nic jiného čekat, pokud respondent nemá zkušenosti s mediací v sociální práci.

Výsledky šetření dopadly podle mých představ. Sociální pracovníci v dané oblasti měli povědomí o mediaci i znalost o jejím využití v sociální práci. Věděli, co je mediace, kdo je to mediátor a jaké jsou jeho hlavní úkoly.

Zaujal mě výsledek užívání mediace v praxi, tři z šesti respondentů, v mém výzkumném šetření tedy polovina, metodu mediace využívají. Ostatní z respondentů uvedli, že metodu mediace nevyužívají kvůli práci s jednotlivcem. Podle mého názoru si myslím, že by se tato metoda mohla využít i v práci s jednotlivcem, například při jednání s další organizací. Sociální pracovník může být v roli prostředníka například mezi organizací nebo poskytovatelem služeb a klientem. Je ale pochopitelné, že to závisí na individuální činnosti sociálního pracovníka a s jakými klienty pracuje.

Ve výzkumné otázce číslo tři jsem zjišťovala, zda mají respondenti zájem o kurz v oblasti mediace. Dva respondenti uvedli, že se již kurzu s touto tematikou účastnili. Další by o něj měli zájem. Také padly návrhy, za jakých okolností by se respondent kurzu účastnil. Jedna z respondentek by se kurzu zúčastnila pod podmínkou uvádění příkladů z praxe, s tím jsem naprosto souhlasila. Podle mého názoru je dobré uvádět příklady, díky nim si lépe uvědomíme, jak pracovat a postupovat v určité situaci. Další respondentka uvedla, že by si přála kurz, v kterém by se dozvěděla více informací o mediátorech a jak využít mediace v oblasti práce se seniory.

Celkově jsem toho názoru, že by sociální pracovník měl vědět, jak postupovat se svojí cílovou skupinou, s kterou pracuje i s pomocí metody mediace. Vidím v mediaci velký potenciál, protože může pomoci řešit konflikty a problémy mezi lidmi konstruktivním a efektivním způsobem.

Při vypracovávání teoretické části bakalářské práce jsem se obohatila o mnoho možností využití mediace v sociální práci. Seznámila jsem se s možnostmi aplikace mediace a pomohla mi představit si lépe její využití v cílových skupinách v sociální práci, dále jsem si během psaní bakalářské práce uvědomila, jak je důležité spory a konflikty celkově řešit. Nejen v profesní sféře, ale i té osobní.

Závěr

Bakalářská práce se věnovala tématu mediace v sociální práci. Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit od vybraných sociálních pracovníků Dobříšska a Novoknínska povědomí o mediaci a její případné využití jako metody sociální práce.

V teoretické části bakalářské práce jsem podrobněji popsala mediaci (termín mediace, základní principy, cíle, výhody a definice mediace dle české legislativy), mediátora (role mediátora, hlavní úkoly a dovednosti). Popsala jsem proces mediace, jeho fáze a možné těžkosti, s kterými se můžeme v určitých fázích procesu setkat. Uvedla jsem vhodné a nevhodné případy pro využití mediace. V závěru teoretické části jsem se věnovala mediaci v sociální práci. Vysvětlila jsem aplikaci mediace a metodu mediace. Následně popsala možnosti aplikace mediace v sociální práci. Teoretickou část bakalářské práce jsem zakončila seznámením s cílovými skupinami sociální práce, na kterých si lze představit možnosti využití mediace.

Realizovaný výzkum v praktické části, tvořil výzkumný soubor šesti respondentů pracujících jako sociální pracovníci v dané oblasti Dobříšska a Novoknínska. V této bakalářské práci jsem zvolila kvalitativní výzkum, který jsem prováděla pomocí polostrukturovaných rozhovorů.

Praktická část byla věnována výzkumnému šetření, kde jsem si stanovila tři hlavní výzkumné otázky. První výzkumná otázka se týkala toho, jaké mají respondenti povědomí o mediaci, druhá výzkumná otázka se věnovala znalostem respondentů o využití metody mediace v sociální práci a poslední třetí výzkumná otázka se týkala zájmu o vzdělávání v oblasti mediace.

Z rozhovorů s respondenty se podařilo odpovědět na hlavní výzkumné otázky a tím splnit hlavní cíl výzkumu. Odpovědi respondentů byly individuální a souvisely s tím, s jakými sociálními skupinami se ve své profesi setkávají a s kterými pracují. Sociální pracovníci v dané lokalitě mají povědomí o mediaci a znalost o využití mediace jako metody sociální práce, někteří respondenti dokonce tuto metodu mediace aplikují při své činnosti.

Doufám, že bakalářská práce přinese čtenářům dostatek informací o mediaci v sociální práci a zároveň dovede čtenáře a sociální pracovníky k zamyšlení nad touto metodou a jejím případným využitím v sociální práci.

Doporučení do praxe

Zjištění vyplývající z výsledků výzkumného šetření ukázalo, že respondenti by měli zájem o kurz či další vzdělávání v oblasti mediace.

Na základě těchto výsledků se domnívám, že by bylo prospěšné vytvoření kurzu pro sociální pracovníky v dané lokalitě. Kurz by byl zaměřen na mediaci v sociální práci, kde by se sociální pracovníci dozvěděli základní informace o mediace jako takové, konfliktu, o metodě mediace v sociální práci a možnosti jejího využití v praxi. Kurz by byl rozdělen do dvou částí – na teoretickou a praktickou část. Celým kurzem by provázely příklady z praxe pro lepší představu a pochopení metody mediace.

V teoretické části kurzu by se sociální pracovníci seznámili se základními informacemi a pojmy v mediaci, s charakteristikou mediace, jaké jsou její základní principy, kdo je to mediátor, jaká je jeho hlavní role a jaké má dovednosti. Určení cíle, fáze a proces mediace. Postup, který mají sociální pracovníci v určité situaci, problému či konfliktů zvolit. Definovali by pojem konflikt a řekli si jeho charakteristiku. Pronikli by do stylů řešení konfliktů jako je únikový styl, kompetitivní styl, přizpůsobivý styl, kooperační styl a kompromisní styl. Kurz by seznámil účastníky s oblastmi aplikace mediace, jejich představení a rozdělení. Dále by se kurz věnoval vymezení metody mediace v sociální práci, využití této metody v praxi a určení cílových skupin, které jsou vhodné pro její využití společně s možnými příklady.

V praktické části by účastníci kurzu pracovali ve skupinách s kazuistikami. Sociální pracovníci se rozdělí do skupin, kterým budou přiděleny dvě kazuistiky s příklady z praxe, které budou obsahovat podstatné informace o zúčastněných osobách a popsání jejich problému. Jedna z kazuistik bude vhodná pro vyřešení problému pomocí mediace a druhá vhodná nebude. Skupinky určí, která z kazuistik je vhodná k mediaci s jejich odůvodněním. Po určení správné kazuistiky všechny skupiny vypracují postup řešení daného problému. Každá skupina dostane jiné, originální kazuistiky. Nestane se tak, aby se kazuistiky opakovaly. Každá skupina poté svou kazuistiku odprezentuje, tím informuje ostatní, jakým problémem se zabývaly a následně bude otevřena diskuze ke každé konkrétní kazuistice, která byla představená. Skupina dále bude sebereflektovat vlastní zvolený postup.

Sociální pracovníci v kurzu pochopí základní informace, charakteristiku a pojmy v mediaci. Utrídí si informace o konfliktu a o jeho stylech řešení. Naučí se pracovat s metodou mediace v sociální práci a budou znát cílové skupiny, pro které je tato metoda vhodná k využití a jak s určitou skupinou pracovat.

Tento kurz by sociálním pracovníkům pomohl se zorientovat v mediaci a jejím využití v sociálním sektoru. Jedna z respondentek během rozhovoru uvedla, že by chtěla mít více znalostí o mediaci a jejím využití při své práci se seniory, konkrétně při konfliktech a sporech s nimi. Prostřednictvím tohoto kurzu se sociální pracovníci dozví, jak s určitými cílovými skupinami pracovat a postupovat. Další respondentka uvedla, že někteří klienti nemají potřebné finance na uskutečnění procesu mediace. Tímto krokem by se mohly klientům ušetřit finance a vyřešit problém, ke kterému není neprodleně zapotřebí studovaného odborníka, tedy mediátora.

Seznam literatury

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2.

HOLÁ, Lenka. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4109-3.

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

CHROMÝ, Jan. *Práce s empirickými daty: Příručka pro studenty Bc. studia ČJL* [online]. Univerzita Karlova v Praze: Nakladatelství Karolinum, 2014 [cit. 2023-01-16]. ISBN 978-80-246-2801-1. Dostupné z: <https://karolinum.cz/data/book/13215/Chromy%20-%20Prace%20s%20empirickymi%20daty%209788024628011.pdf>

JANOTOVÁ, Magda. *Mediace*. Praha: Ústav práva a právní vědy, 2014. Právo a management. ISBN 978-80-87974-07-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ (EDS.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7376-818-0.

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

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

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

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Internetové zdroje

Asociace mediátorů České republiky: Výhody mediace a typy sporů [online]. 2011 [cit. 2023-03-12]. Dostupné z: <https://www.amcr.cz/vyhody-mediace-typy-sporu/>

Právní předpisy a zákony

Stanovy dobrovolného svazku obcí: Dobrovolný svazek Dobříšska a Novoknínska [online]. Dobříš, 2022 [cit. 2023-04-23]. Dostupné z: http://www.dobrisskonovokninsko.cz/assets/File.ashx?id_org=101495&id_dokumenty=1949

Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, v platném znění.

Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, v platném znění.

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Přepis rozhovorů

Rozhovor č. 1

Otázka: Co se Vám vybaví pod pojmem mediace? Máte povědomí o mediaci?

„Dvě strany, co mezi sebou hledají řešení v nějakém konfliktu nebo sporu. S pomocí třetí strany.“

Otázka: Víte, kdo je mediátor?

„Tak je to pracovník nějaké organizace, zpravidla právnická osoba zapsaná v nějakém rejstříku, takže má odpovídající vzdělání, školení, který vede jednání mezi těmi dvěma stranami.“

Otázka: Jaké jsou podle Vás hlavní úkoly a dovednosti mediátora?

„Nestrannost a snaha o nalezení kompromisu, který by vyhovoval oběma stranám. To znamená i nějaké komunikační schopnosti.“

Otázka: Setkala jste se ve své praxi s mediací? Pokud ano, jaké máte jako sociální pracovník zkušenosti s mediací?

„Ne, na úseku sociální práce ne. Na úseku OSPOD ano, tam k mediaci dost často vyzýváme partnery, kteří jsou v kolizi, než dojdou k soudnímu jednání, a tedy sociální práci. Je to spíš založeno na naší práci s klientem, než abychom nějaké dva klienty posílali k mediátorovi.“

Otázka: Takže jste se nikdy nezúčastnila procesu mediace?

„Ne.“

Otázka: Myslíte si, že je metoda mediace v sociální práci populární?

„Já bych řekla, že je málo použitelná, protože naším klientem zpravidla bývá jednotlivec. Málo kdy dvojice a pokud dvojice, tak vstupují společně. Na nás se neobrací dva klienti v kolizi. Takže u nás si myslím, na sociální práci, že to není často používaná, a nebo využívaná metoda.“

Otázka: Takže si myslíte, že to není smysluplná a efektivní metoda v sociální práci?

„Je, ale ne pro sociálního pracovníka, jak říkám.“

Otázka: Obrátila jste se někdy jako sociální pracovnice na mediační službu nebo konkrétního mediátora?

„Ne.“

Otázka: V jakých cílových skupinách si myslíte, že se nejvíce využívá metoda mediace?

V rodině.

Otázka: Jaký význam přikládáte této metodě?

„No vzhledem k tomu, že chtějí vždycky jen motivovaní klienti a my tam potřebujeme dostat ty nemotivované, kteří nejsou schopni a ochotni se domluvit, tak je to pro nás docela pasé. Protože my potřebujeme ty nemotivované, aby se o ně postarali, aby je k něčemu dovedli, ale oni nechtějí. Prostě jak říkám, ti kteří mají zájem tu situaci řešit. Takové my tam nemůžeme poslat, protože je neznáme, nám přijdou jen ti kteří to potřebují. Takže nějaké doporučení, aby šli do mediace dobrovolně, neplatí.“

Otázka: Takže raději zlovíte jinou metodu?

„Když víme, že klienti na mediaci nebudou mít finanční prostředky, tak je zbytečné je tam posílat, protože oni jí nezaplatí.“

Otázka: Máte zájem získat více informací o této metodě prostřednictvím kurzu nebo jiné formy dalšího vzdělávání? A pokud ano z jakého důvodu?

„My máme ze zákona povinnost šesti dní vzdělávání v roce, takže kurzy si musíme dělat. Každý rok šest kurzů nejméně. Musí mít akreditaci MPSV, nejlépe i Ministerstva vnitra. Takže v rámci kurzů se učíme pravidelně i měkké techniky. Navštěvujeme kurzy, které se tím zabývají.“

Otázka: Takže jste se kurzu věnovaném mediaci v minulosti účastnila?

„Vysloveně dlouhodobý kurz jako cílený výcvik ne. Jako jednodenní kurz určitě ano.“

Rozhovor č. 2

Otázka: Co se Vám vybaví pod pojmem mediace? Máte povědomí o mediaci?

„Určitě nějaký pokus o nalezení řešení mezi dvěma stranami za přítomnosti nestranné osoby.“

Otázka: Víte, kdo je mediátor?

„Mediátor je osoba, která má výcvik v mediaci, zapsaná v rejstříku. Řeší spory a konflikty mezi osobami.“

Otázka: Jaké jsou podle Vás hlavní úkoly a dovednosti mediátora?

„Úkoly, pokusit se najít to řešení mezi těma stranami a dovednosti určitě co se týká pochopení stran a těch důvodů, proč vlastně v tom nastavení, ve kterém jsou a hledat řešení i tam, kde se to zpočátku třeba nemusí zdát jako že nějaké řešení existuje. A musí být nestranný.“

Otázka: Užíváte mediaci jako metodu sociální práce?

„Ano, formou případové konference. Například teď budu řešit případovou konferencí klientku na veřejné opatrovnictví. Budu tímto řešit vztahy v té rodině.“

Otázka: Myslíte si, že je metoda v sociální práci populární?

„Záleží na té cílové skupině.“

Otázka: V jaké cílové skupině si tedy myslíte, že je tato metoda populární?

„V práci s rodinou. Například na úseku OSPOD.“

Otázka: Obrátila jste se někdy jako sociální pracovnice na mediační službu nebo konkrétního mediátora?

„Zatím ne.“

Otázka: Jaký význam přikládáte této metodě?

„Já si myslím, že tady v České republice vůbec ještě není takový velký trend využívat mediaci na místo soudu. Pro klienty mediace nemá tak velkou váhu, jako když potom dojde k soudnímu jednání. To je přece jenom pro ně zavazující víc. Myslím, že po mediaci mají pocit, že pořád je tam nějaký jako úhyb. Možnost úhybu. Kdežto rozhodnutí soudu je svazující a pevně dané.“

A taky poměrně finančně náročná mediace pro klienty, takže ne úplně u všech je možné ji zvolit.“

Otázka: Raději zvolíte jinou metodu s ohledem na finance?

„Ano a nebo bychom jim dopomohli, získáním financí. Ale s tím se tady moc neseťkáváme.“

Otázka: Máte zájem získat více informací o této metodě prostřednictvím kurzu nebo jiné formy dalšího vzdělávání?

„Já jsem v minulost kurz mediace v rámci sociální práce a dalšího vzdělávání absolvovala.“

Rozhovor č. 3

Otázka: Co se Vám vybaví pod pojmem mediace?

„Řešení sporů ohledně něčeho. Řeší někdo, kdo je nestranný. To jsou ti mediátoři.“

Otázka: Víte, kdo je to mediátor?

„Ten, co by měl by spor koordinovat nějakým způsobem.“

Otázka: Jaké jsou podle Vás hlavní úkoly a dovednosti mediátora?

„Všeobecná znalost, vědět. Musí poznat co to je, čeho se týká ten konflikt.“

Otázka: Setkala jste se někdy ve své praxi s mediací?

„Ne, neseťkala.“

Otázka: Takže neužíváte metodu mediace v sociální práci?

„Neužíváme. I když možná jestli by to nemohlo být v rámci supervize například.“

Otázka: Myslíte si, že je metoda mediace populární v sociální práci?

„Těžko říct, nevím. Možná poslední dobou ano. V konfliktech.“

Otázka: Je podle Vás využití mediace dobré řešení konfliktů a sporů?

„Někdy ano. Já mám zkušenost se supervizí. Supervizor je taky nezávislý, nestranný a když je nějaký konflikt, tak je to něco podobného. Tak dá těm stranám jiný náhled na věc. Tak snad by to potom mohlo být ku prospěchu.“

Otázka: Obrátila jste se někdy na mediační službu?

„Ne.“

Otázka: Máte přehled o mediátorech ve Vašem okolí?

„Tak to nevím. Co se týká seniorských služeb, tak to moc není.“

Otázka: V jakých cílových skupinách si myslíte, že se tato metoda využívá?

„Určitě u lidí, co jsou propuštění z výkonu trestu. Ale také jsou mediátoři i v právních poradnách, finančních poradnách, dluhových poradnách, ve slabých sociálních skupinách, kde taky mediátoři můžou fungovat.“

Otázka: Máte zájem získat více informací a znalostí o této metodě prostřednictvím kurzu například?

„Já bych asi sama mediátora dělat nechtěla, ale určitě by bylo dobré vědět kde najít mediátora, nebo někoho tomu podobného, kdo by řešil, co se týká

zrovna seniorů. Protože jsou i seniorské spory, nějaké konflikty nebo nemusí to být jenom konflikt, může to být i něco jiného, máme tady třeba i náznaky týrání a domácího násilí, tak pokud by v tomto mohl fungovat. Tak by to bylo fajn vědět, a že se zaobírá i touto tematikou.“

Rozhovor č. 4

„My, když se ta rodina rozvádí nebo jdou od sebe, tak my vlastně používáme odborníky na tyhle věci, pokud ten pár chce. Tak je odešleme nebo my se zkontaktujeme s nimi, protože se tam jedná o pomoc a my jsme jejich partneři, takže my vlastně zkontaktujeme mediační, většinou v Příbrami, protože to je tady asi nejbliž, někdy je to Praha, podle toho kde bydlí no a ty už se pak o ně postarají. My máme vlastně terapeuta součástí služby, je to jakýsi osobní kouč nebo rodinný poradce, který vlastně ten základ udělá, ale když vidí, že je potřeba jiné intervence, a že už jako to nedává, tak jde on. Tak jde k mediačním službám. Ted' jsem byla na interdisciplinární komisi v Příbrami, chodím k soudu jednou za půl roku a jedná se o Cochemské praxe, kde teda chtějí, aby dítě, co nejméně trpělo tím rozvodem a tam vlastně jsme my se setkali s pár mediačními lidmi a pak teda klobouk dolu před nimi, protože co ti si vezmou na hrb to je něco. Až pro mě moc zodpovědnosti a neříkám, že je to asi vysiluje. Když vidím jak to mediátor vysvětluje a jde do hloubky, to by mě trefil šlak. Ale fakt úžasný jak.“

Otázka: Co se Vám vybaví pod pojmem mediace?

„Mediace je jakýsi nástroj k tomu, aby v tom rozvodovém řízení, já pořád mluvím o té rodině, ti dva. A nějak je dokázala sjednotit na základě péče o to dítě, aby se dokázali domluvit. Rodina funguje tak jak má, ale ten vztah mezi nimi se hroutí, mají už každý jiného například nebo nevím. No, ale tam se k tomu dítěti měli mít oba dva stejně, a co nejmiň mu ubližovat.“

Otázka: Víte, kdo je to mediátor?

„Mediátor je ten člověk, který poskytuje tyhle služby. Ten, který by měl být nad věcí, objektivní, což mně nejde, ale měl by tam s nimi bojovat na obou dvou stranách a měl by jim vysvětlovat, že jsou oba dva stejní pro to dítě, že oba dva mají stejná práva, stejné povinnosti. To někdy neradi slyší ti rodiče. Máma má větší povinnosti, není to tak. Povinnosti mají oba dva. No a mělo by to být tak, že by se měli o tu výchovu nebo vůbec o tu péči o to dítě nějak rozdělit, domluvit. Pokud to jde.“

Otázka: Navážu na to další otázkou, jaké jsou podle Vás hlavní úkoly a dovednosti mediátora?

„Komunikace, empatie, někdy to nejde samozřejmě, všechny věci, co má mít sociálně smýšlející člověk.“

Otázka: Takže jste se Vy osobně setkala v praxi s mediací?

„Ano. Jako přihlížející, spíše odposlech a nutila jsem se k tomu, abych se nezakousla do stolu nebo do něčeho. Byla jsem při jedné mediaci těch rodičů a radši bych to asi nerozváděla.“

Otázka: Užíváte někdy mediaci jako metodu sociální práce?

„Já zatím, můj sociální výkon práce je takový, že já sama chodím na praxi. Troufnu si říct, že spoustu těch věcí okoukávám a snažím se je použít ve své vlastní praxi.“

Otázka: Takže Vaše povědomí o mediaci v sociální práci máte?

„Tím spíš já to všem holkám dávám do hlavy v Kladně, a ve Voticích, kde také působím. Říkám, necpěte se do toho samy, necháte tam samy sebe. Když už vidíte, že to nikam nevede a nespěje, pořád je to tak, že ten druhý je špatný a já nevím co. Nuťte je, motivujte je k tomu, aby šli někam,

kde jim ten odborník, mediátor – protože my už na tohle nestačíme, máme to základní sociální poradenství, máme doprovody, máme všechny možné služby okolo. Dokážeme s nimi vyplnit, zařídit, udělat. Pokud ta rodina chce a většinou chce, spolupracují obě dvě strany, než každý zvlášť, ale je to tak, že na základě toho, že řekneme, že to dítě bude trpět. Tak na to slyší.“

Otázka: **Myslíte si, že je mediace populární v sociální práci?**

„Myslím, že není, ale měla by být. Měla by být více využívána.“

Otázka: **Jak si myslíte, že by tomu mohlo pomoci s popularizací?**

„Víc nabízet tyto služby, já už si myslím, že my to máme tak najetý, že prostě a zkrátka od nás neslyší nic jiného. Čím víc to budeme do toho člověka řečeno „cpát“ a že jde o pomoc jemu, bude dobře jim. Zkrátka ať to zkusí. Vždycky říkám, že je lepší to zkusit a zavrhnout, říct si, že už to nebudu dál takto řešit, nepůjdu tam, dozvěděl jsem se špatné věci, působilo to na mě špatně, ale vážně je potřeba to vyzkoušet. Ted' zrovna u toho soudu jsme se domluvili, že ti rodiče, kteří tímhle tím procházejí, a to dítě zkrátka trpělo v tom vztahu. Tak součástí toho řízení je jakási edukace. Těchto základních povinností, co a jak dělat, když teda ten rozvod už nastane, aby situaci neřešili před dítětem, aby to dítě mělo co nejmenší újmu. Projeli jsem si takhle tu prezentaci s nimi a můj názor je na to takový, že to má hlavu a patu a je to uzpůsobené na to, aby to pochopil každý, základně přemýšlející člověk, žádný vysokoškolák, zkrátka vychází to ze situací, které v těch rodinách ty mediátoři vidí a jde o to, že jim tam namalují srdíčko na začátku. A já vím, že to někomu přijde jak ze základní školy, ale oni potřebují to vidět namalované, potřebují vidět to, že oni jsou ten celek, i když jdou od sebe, ale pořád se jedná a jde o to dítě. Musí se naučit spolu fungovat. Takže tam je to nastavené tak, že jim radí, motivují je, aby se dítě necítilo omezené, ohrožené.“

Otázka: **Hodnotíte mediaci jako dobré řešení konfliktů a sporů?**

„Samozřejmě ano.“

Otázka: Vy jste sice během povídání už otázku zodpověděla, ale obrátila jste se někdy jako sociální pracovník obrátila na mediační službu?

„Ano, v Příbrami.“

Otázka: Takže máte přehled i o mediátor ve Vašem okolí?

„Jeden je v Příbrami, je jich málo. Nechápu to, protože když si vezmete a kouknete jenom na internetu, co ten mediátor musí mít, psychologické základy, musí vědět, jak to funguje, většinou to teda jsou původně sociální pracovníci a pak se tzv. „cpou“ dál. Je to obor, který je ohrožený. Je jen pár lidí, kteří to opravdu umí. Oni možná jsou, ale jde o to, že dobře, jdu na mediaci, ale potřebuji od základů všechno. Jsou i takoví, s kterými jsme se setkali v Praze a pak od nich slyšíme: „Co? Mediací? Hm hm...“, sednou si a koukají. Prostě vůbec. Takto to nejde. Ten člověk musí být vůdce a říct A, B a dát to nějak dohromady.“

Otázka: V jakých cílových skupinách sociální práce využíváte metodu mediace?

„Rozhodně rodina, může to být i v širším okruhu, příbuzenské vztahy. Tam spíš asi toho kouče, tam si myslím, že by to mohl zvládnout psychoterapeut. Ale mediace jako taková, já si to představuju v tom rozvodovém klání, kdy bojují.“

Otázka: Máte zájem získat více informací o této metodě prostřednictvím kurzu či jiné formy dalšího vzdělávání?

„Nevím, co bude. Jsem studující sociální pracovníce. Vidím v tom potenciál. Příklady z praxe jsou ale k nezaplacení.“

Rozhovor č. 5

Otázka: Co se Vám vybaví pod pojmem mediace?

„Služba, co řeší konflikty, mediátor konkrétně. Pomáhá a řeší problémy u klientů, a když je potřeba něco zjistit, pomoci, vyřešit můžeme se obrátit právě na mediátora. Věci, co nemůžeme vyřešit my sami jako sociální pracovníci nebo nevíme, tak se obrátíme právě na mediátora.

V rámci naší práce mediační služby nemáme. Ale pomáháme vyřizovat různé věci, spíš jako právníci. Pán od paní odešel, staří lidé devadesátí letí a teď co dělat? Má se rozvést nemá se rozvést. Někdo komu je devadesát let? Tak co je nejvhodnější, nejsme právníci, tak využijeme a prosíme o radu v řadě našich kolegyň, které mají na starost nějaké jiné služby například sociálně aktivizační, a nebo právě mediátory a právníky. Poskytujeme sociální služby a pak i ty co jsou nad rámec, na které se nejspíš právě vy ptáte. Tak to žádáme zase ty, kteří se tím zabývají. Například v azylovém domu, tam by třeba mohli se zabývat, tatínkové nebo maminky přijdou z vězení nebo z jiného zařízení tohoto typu, a tak jim pomáháte. Pak už jste v roli toho mediátora.,,

Otázka: Kdo je to mediátor?

„Člověk, který mediaci zajišťuje a zprostředkovává. Zprostředkovatel pomoci. Můžou řešit i úrazy, dopravní nehody. Obrátí se člověk na probační a mediační službu, mělo by to být jako první. Ten obviněný, když někoho přejede měl by se tam hlásit. Aby mu tam bylo pomoheno, co má dělat, aby se ten spor vyřešil a nezhoršoval se. Jak se k poškozenému má vlastně zachovat, aby ta situace byla co nejlíp vyřešená.“

Otázka: Setkala jste se ve své praxi s mediací?

„V praxi ne, ale mimo sociální práci v rámci řešení dopravní nehody ano.“

Otázka: Takže jste se účastnila procesu mediace?

„Já osobně ne, byla to záležitost v mém blízkém okolí, rodině. Měla jsem možnost nahlédnout do spisů v Příbrami v probační a mediační službě.“

Otázka: Vnímáte mediaci v sociální práci jako smysluplnou?

„Mediace má smysl. Myslím si, že jako hlavní je namotivovat lidi, aby udělali to, co je správné.“

Otázka: Užíváte ve své práci metodu mediace?

„U seniorů zrovna ne, setkáme se s ní hodně málo.“

Otázka: Hodnotíte metodu mediace jako dobré řešení konfliktů a sporů?

„Ano, touto metodou mu může být pomoheno i psychicky, uklidní ho a řeknou co máte dělat.“

Otázka: Obrátili jste se někdy na mediační službu?

„Po celou dobu mého pracovního výkonu jsem to štěstí neměla.“

Otázka: Máte přehled o mediátorech v okolí?

„Akorát vím o probační a mediační službě v Příbrami.“

Otázka: V jakých cílových skupinách v sociální práci si myslíte, že tato metoda využívána?

„Já si myslím, že u mladistvých.“

Otázka: Máte zájem získat více informací o této metodě prostřednictvím například kurzu či jiného dalšího vzdělávání?

„Tedy nevím, jediné v azylovém domě, tam ale pracovní nepůsobím. Než v práci se seniory. Člověk se ničemu nemá vyhýbat, že ano. Ráda, akorát s kurzy je to obtížné, protože kde vzít na to čas.“

Rozhovor č. 6

„Vlastně mediátora člověk dělá každou chvíli. Protože tady v azylovém domě jsou ty situace takové, že je to potřeba. Takový základ skoro bych řekl. Dělán prostředníka mezi klienty, ale i personálem. Zrovna minulý týden jsem měl schůzku s personálem a klienty, potřebovali jsme si něco vyříkat z očí do očí.“

Otázka: Takže ve Vaší práci používáte metodu mediace?

„Pořád.“

Otázka: Jaké jsou podle Vás hlavní úkoly a dovednosti mediátora?

„Určitě někoho přesvědčit, co je správné. Není to úplně dobře řečeno, ale prostě dovést ty strany k nějakému řešení., aby spolu více mluvili, vyhověli si a aby vztahy byli takové, jaké tady potřebujeme mít.“

Otázka: Takže jste se účastnil procesu mediace?

„Oficiálně, úředně ne. Pouze v rámci našeho azylového domu.“

Otázka: Myslíte si, že je metoda mediace v sociální práci populární a často využívaná?

„Myslím si, že je využívána určitě hodně, ale jestli je populární, to bych neformulovat jako populární. Je to prostě jeden z takových důležitých nástrojů.“

Otázka: Obrátil jste se někdy na konkrétního mediátora?

„To ne. Nikdy jsem tuto možnost nepotřeboval.“

Otázka: V jakých cílových skupinách si myslíte, že se tato metoda mediace využívá?

„Nevím, jak to mají jiné služby, ale u nás se to využívá v rámci azylového domu. To už je dané tím prostředím a tady ty vztahy jsou kolikrát hodně vyhrocené. Já nemohu mluvit za jiné skupiny, to tedy nevím. Těžko říct v jakých jiných cílových skupinách.“

Otázka: Měl byste zájem získat další informace o této metodě, i když ji ve své praxi využíváte?

„O tom bychom mohli uvažovat. Máme povinné vzdělávání, každý rok. Například tři kurzy, když to bude vhodné téma proč ne, nebráním se tomu.“