

Univerzita Karlova v Praze

Rodinná mediace

Family mediation

(diplomová práce)

Vedoucí práce: Mgr. Pavlína Janošová Ph.D.

Autor: Petra Černá, DiS.

Praha 2010

Anotace

Cílem diplomové práce je popsání výhod využití rodinné mediace při řešení rozvodových a porozvodových sporů. V první části jsou rozebírány možné problémy, které rozvod může rodině přinést. Dále jsou popsány zásady a proces mediace. Cílem výzkumné části je zmapovat využití mediace v ČR - v jaké míře je tato služba využívána v jednotlivých krajích a jaká je informovanost sociálních pracovníků o mediaci. Výzkumnou metodou je dotazník, který byl rozeslán sociálním pracovníkům na oddělení sociálně právní ochrany dětí.

Annotation

The aim of this thesis is to describe the application of family mediation during divorce and post-divorce proceedings. The first part analyzes the potential problems presented to the family as a result of divorce. Next the principles and processes of mediation are described. The aim of the research section is to map out the application of mediation in the Czech Republic – to what degree is this service utilized in individual regions and what is how well informed are the social workers of the mediation. The research method took the form of a questionnaire which was sent out to the social workers at the Department of Social Affairs and Child Protective Services. According to the survey.

Klíčová slova

rodinná mediace, rozvod, sociální pracovník, dítě, konflikt, soud

Keywords

family mediation, divorce, social worker, child, conflict, justice

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato diplomová práce byla umístěna v Ústřední knihovně UK a používána ke studijním účelům.

.....

V Praze 30.6.2010

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí své práce Mgr. Pavlíně Janošové Ph.D. za cenné rady, připomínky a trpělivost. Dále děkuji mediátorkám Bc. Nadě Kouklové a Lucii Martinové, DiS. za rozhovory a odbornou poradu. Děkuji také svým rodičům za podporu během studia.

Obsah

Úvod.....	7
Seznam zkratk.....	8
1 Konflikty před a po rozvodu.....	9
1.1 Uspořádání rodiny po rozvodu	10
1.1.1 Rozhodování soudu	10
1.1.2 Výhradní péče jednoho z rodičů	11
1.1.3 Střídavá péče.....	11
1.1.4 Společná péče	13
1.2 Úprava styku dítěte s rodičem po rozvodu manželství.....	13
1.2.1 Zachování pozitivního obrazu druhého rodiče	14
1.2.2 Syndrom zavrženého rodiče	15
1.3 Výživné.....	16
1.4 Sociální pracovník a jeho postavení v rozvodovém řízení	17
2 Pojem mediace.....	19
2.1 Historie mediace	19
2.2 Mediace v ČR	20
2.2.1 Právní zakotvení mediace	21
2.2.2 Asociace mediátorů ČR	21
2.3 Výhody mediace	22
3 Základní principy mediace	24
3.1 Dobrovolnost	24
3.2 Neutralita mediátor	25
3.3 Důvěrnost.....	25
3.4 Důvěra.....	26
3.5 Orientace na budoucnost.....	26
3.6 Svoboda rozhodování	26
4 Osoba mediátora	27
4.1 Předpoklady pro práci mediátora	27
4.2 Vzdělání mediátora	28
4.3 Role mediátora.....	29
4.4 Etický kodex mediátor	30
5 Proces mediace	32

Zahájení mediace	32
5.1 Zisk informací.....	33
5.2 Porozumění zájmům	34
5.3 Hledání řešení	35
5.4 Vytváření dohody	35
5.5 Sepsání dohody a závěr.....	36
5.5.1 Způsoby ukončení mediace	37
6 Techniky používané při mediaci.....	38
6.1 Aktivní naslouchání	38
6.1.1 Parafrázování	39
6.1.2 Vyjádření pochopení pocitů druhého.....	39
6.1.3 Kladení otázek.....	40
6.1.4 Sumarizace.....	40
6.2 Brainstorming – burza nápadů	40
6.3 Batna	41
7 Specifika rodinné mediace	42
7.1 Mediátor v rodinné mediaci	43
7.2 Hlavní témata rozvodové mediace.....	44
7.3 Průběh rodinné mediace.....	45
7.4 Dohoda.....	46
7.5 Projekt Tremedias Třebíč.....	48
8 Empirické šetření	50
8.1 Cíle:.....	50
8.2 Průběh šetření	51
8.3 Průzkumná metoda	51
8.4 Popis průzkumného souboru.....	52
8.5 Analýza a interpretace výsledků	53
8.6 Ověření hypotéz	63
8.7 Shrnutí.....	64
9 Rozhovory.....	66
9.1 Nejdůležitější části rozhovoru	66
9.2 Shrnutí.....	68
Resumé.....	71
Seznam příloh a přílohy.....	75

Úvod

Tématem mé diplomové práce je rodinná mediace. Rozhodla jsem se zabývat touto tematikou, protože postupovou práci jsem psala na téma porozvodová péče v ČR. Při psaní postupové práce jsem se s pojmem mediace setkala poprvé. Zaujala mě problematika řešení sporů mezi rozvádějícími se rodiči. V mediaci jsem viděla velkou možnost pomoci rodinám a dětem překonat rozvodové konflikty a vyrovnat se s těžkou situací. Chtěla bych ve své magisterské práci poukázat na výhody mediace oproti běžnému soudnímu řízení, kde strany nemají tak velkou možnost zasáhnout do podoby rozsudku tak jako u dohody v mediaci.

Práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část. V teoretické části bych nejdříve ráda popsala možnosti porozvodového uspořádání rodiny a možné negativní důsledky na vývoj dětí. Jednu kapitolu bych ráda věnovala otázce mediace a její historii. Chci se také zabývat tím, jaké kurzy a vzdělání jsou potřeba, aby se člověk mohl stát mediátorem, s tím souvisí úloha Asociace mediátorů ČR se sídlem v Praze. Další kapitoly budou popisovat principy mediace, jako je dobrovolnost, neutralita, důvěrnost, orientace na budoucnost a svoboda rozhodování. Následující kapitoly se budou věnovat mediačnímu procesu, jak v mediaci strukturovaně postupovat, aby strany nakonec dospěly k dohodě. V závěrečné kapitole teoretické části bych se ráda zaměřila na specifické rysy rodinné mediace.

Obsah praktické části se bude věnovat výzkumu, který bude zaměřen kvantitativně. Pomocí vytvořeného dotazníku bych chtěla získat informace od sociálních pracovníků oddělení sociálně právní ochrany dětí při městských úřadech a městských částech. Byla bych velmi ráda, kdybych získala informace z každého kraje. V dotazníku se zaměřuji především na informovanost o mediaci, kontakt sociálních pracovníků na mediátora a využití mediace při řešení rozvodových konfliktů.

Relevantní odborné literatury k problematice mediace zatím není dostatečné množství, proto čerpám také z konzultací s odborníky, zejména k doplnění případných nejasností.

Seznam používaných zkratek

AMČR – Asociace mediátorů České republiky

OSPOD – Oddělení sociálně právní ochrany dětí

BATNA – Best Alternative To and Negotiated Agreement (nejlepší alternativa k vyjednané dohodě), technika používána při hledání dohody

1 Konflikty před a po rozvodu

Rozvody jsou fenoménem moderní doby. Každý rok se s nimi vypořádává mnoho rodin. S rozvodem souvisí mnoho problémů, které je potřeba kultivovaně vyřešit, a to zejména kvůli dětem. Pro začátek je velmi důležité promluvit si s dětmi o rozvodu, vždy je lépe, když jsou u rozhovoru oba rodiče. Mnoho dětí z rozvedených rodin má tendenci se obviňovat, myslí si, že rozvod způsobily samy, např. tatínek odešel, protože nebyly hodné či nepomáhaly s úklidem. Proto by měli rodiče zdůraznit, že se rozchází jen kvůli nedorozumění mezi sebou a děti na tom nenesou žádnou vinu. Rodič, který odchází z domácnosti, by měl s dětmi mluvit o svém vztahu k nim, upozornit, že rozvodem se nezmění jejich vzájemná láska, rodič tu bude vždy pro ně a nepřestane být jejich oporou.

Manželé by se také neměli hádat v přítomnosti dětí a navzájem se pomlouvat. Když rodič žádá, aby dítě ignorovalo či odsoudilo druhého rodiče, vždy tím riskuje snížením vlastního sebehodnocení. Nelze říkat o člověku, že je pouze špatný či dobrý. Myslím si, že po rozvodu je nejdůležitější, aby děti měly pravidelný a častý styk s rodičem, kterému nebyly svěřeny do péče. Děti tak mají možnost s rodičem řešit nejběžnější záležitosti, jako např. úkoly do školy, vyprávět si o zážitcích ze školy a kroužků. Zároveň můžou společně prožívat radosti i trápení. Děti vnímají čas jinak než dospělí, například týden je pro malé děti poměrně dlouhá doba, pokud např. chtějí rodiči sdělit radostnou zprávu či si postěžovat, nemohou čekat několik dnů. Druhý rodič (u nás nejčastěji otec) by se neměl stát „víkendovým“ otcem, s kterým se jezdí jen na výlety.

Je také potřeba, aby se děti co nejdříve přestaly zabývat konflikty mezi rodiči a vrátily se ke každodenním aktivitám, jak byly zvyklé před rozpadem manželství. Jeden z rodičů po rozvodu začíná být pro dítě méně dostupný, jak fyzicky tak citově. Proto je dobré, když se v tomto období rodina neuzavírá do sebe, ale udržuje kontakty s ostatními příbuznými, přáteli a známými.¹

Domnívám se, že nejdůležitější je, aby si rozvádějící se manželé uvědomili, že jsou především rodiči a snažili se dohodnout, aby dětem tak těžkou situaci co nejvíce ulehčili. Někteří manželé by se chtěli dohodnout, ale brání jim v tom silné emoce. Není od věci navštívit odborníka, který jim může pomoci najít cestu k dohodě.

¹ BALCAROVÁ, Marie. Jak pomoci dětem v rozvodové situaci. *Děti a my*. 1999, č. 1, s. 27.

1.1 Uspořádání rodiny po rozvodu

Dítě může být po rozvodu rodičů svěřeno do péče otci, matce nebo třetí osobě. Výhradní péče otce nebo matky byla donedávna jedinou možností úpravy poměrů nezletilých dětí po rozvodu.

Novela zákona o rodině z roku 1998 přinesla novou možnost, a to střídavou a společnou péči. Střídavá péče bývá považována za nejlepší dar, který můžou rozvedení rodiče svému dítěti nabídnout. Střídavou péči popisuje zákon o rodině jako svěření dítěte po určitou dobu do péče matky a po určitou dobu do péče otce. Soud vymezuje povinnosti a práva obou rodičů ve střídajících se časových obdobích.

Společná péče je praktikována především tehdy, když už rozvedení manželé stále bydlí ve společném bytě. Oba se stejnou měrou podílejí na nákladech na provoz domácnosti, vychovávají a materiálně zabezpečují dítě.²

1.1.1 Rozhodování soudu

Soud rozhoduje o porozvodovém uspořádání rodiny v tzv. opatrovnickém řízení. Rozhoduje se o výkonu rodičovské zodpovědnosti, tedy o úpravě výchovy a výživy. Řízení bývá většinou zahájeno na návrh jednoho z rodičů, proto soud ustanoví dítěti kolizního opatrovníka, a tím je orgán sociálně právní ochrany dětí.

Rodiče se mohou dohodnout na způsobu výchovy nezletilého dítěte a výši výživného. Poté záleží na soudu, zda dohodu schválí. Pokud je situace v rodině napjatá – rodiče nejsou schopni se dohodnout nebo je dítě ovlivněno jedním z rodičů, vyžádá si soud znalecký posudek, který slouží jako podklad jeho rozhodnutí. Znalcem bývá psycholog, v některých případech psychiatr. Ke znalci jsme povinni dostavit se. U dospělých se používají např. tyto metody: Baum test, rozhovor o výchově dítěte, kresba lidské postavy v projektivní interpretaci. U dětí pak : kresba Naše rodina a Začarovaná rodina, anamnestický a explorační rozhovor, projektivní rozhovor zaměřený na přání a sociogram apod.³

² KRÁLÍČKOVÁ, Zdeňka. *Rodinné právo v otázkách a odpovědích*. Praha : Computer Press, 2004. s. 56.

³ NOVÁK, Tomáš, PRŮCHOVÁ, Bohumila. *Jak přežít rozvodové peklo*. Brno : JOTA, 2004. s. 39-40.

1.1.2 Výhradní péče jednoho z rodičů

V ČR je většina dětí svěřena do výhradní péče matek. Soudy svěřují děti otci jen ve výjimečných případech, a to pokud je matka nepřítomna, nedokáže se o ně postarat anebo neprojevuje zájem. I když jsou oba rodiče stejně kvalitní a dokáží citově a ekonomicky naplnit potřeby dětí, soudy je přesto zpravidla svěřují do péče matek.⁴

Poměrně dlouhou dobu se odborníci i laická veřejnost domnívali, že matka je lepším rodičem a dokáže se láskyplněji postarat o dítě. Byly však provedeny vědecké studie, které srovnávají děti ve výhradní péči matky či otce. O jednom z výzkumů nás informuje i Warshak. Byly zkoumány děti ve věku od dvou do dvaceti let. Byly použity uznávané metody. Odborníci se zaměřili hlavně na problém sebeúcty. Výsledky těchto výzkumů měly potvrdit nebo vyvrátit domněnku, že se dětem ve výhradní péči matky daří lépe. Výsledky byly jednoznačné, nebyl zjištěn žádný rozdíl mezi dětmi z výhradní péče otce či matky. Nelišila se úroveň zralosti, nezávislost, úzkost, počty projevu poruch chování a psychosomatické potíže. Dále byly zkoumány povahové rysy chování. Ani zde nebyl zjištěn výrazný rozdíl, který by hovořil ve prospěch otce nebo matky.⁵

1.1.3 Střídavá péče

Střídavou péči popisuje zákon o rodině jako svěřením dítěte v určitém časovém období do péče jednoho rodiče a v dalším časovém úseku do péče druhého rodiče. Soud je povinen vymezit práva a povinnosti rodičů ve střídajících se obdobích. Svěřením dítěte do střídavé péče je podmíněno blízkostí bydliště rodičů. Důležitou roli hraje i dostupnost školy. Preferuje se, aby dítě po rozvodu rodičů zůstalo ve stejné škole a nemuselo tak měnit ani kamarády a mohlo pokračovat ve stejných mimoškolních aktivitách.

Názory odborníků na délku střídajících se období se různí. Zde je důležité brát v úvahu věk dítěte, jelikož vnímání času je závislé na věku jedince. Týden se jeví malým dětem jako poměrně dlouhé časové období. Většinou se doporučuje, aby se období střídala po týdně. „Děti vnímají „týden a týden“ více jako celek, ne jako dva oddělené

⁴ BAKALÁŘ, Novák, et al. *Průvodce rozvodem pro všechny zúčastněné*. Praha : Lidové noviny, 1996. s. 53.

⁵ WARSHAK, A. Richard. *Revoluce v porozvodové péči o děti*. Praha : Portál, 1996. s. 112.

intervalu. To podporuje pocit nepřerušené vazby a kontaktu s oběma rodiči.⁶ Naopak při delším období vznikají dva celky, které jsou výrazněji oddělené. Dítě má sice více času, aby se adaptovalo na nové prostředí, ale kontakt s druhým rodičem bývá částečně přerušen. Rodiče by měli podporovat variantu „střídání“ po týdnu, protože u dítěte udržují pocit nenarušené rodiny. Dítě se setkává poměrně často s oběma rodiči.

Střídavá péče je velmi náročná a nelze ji doporučit všem rodičům. Pokud konflikt mezi manželi trvá i po rozvodu a nejsou schopni se na něčem shodnout, je lepší, aby dítě bylo svěřeno do výhradní péče jednoho z rodičů.

Střídavá péče klade na rodiče velké nároky, a to především ve vzájemné komunikaci. Musí si navzájem pomáhat ve výchově a vyjít si vstříc. Shoda by měla panovat i po finanční stránce, kdo zaplatí dítěti kroužky, nové oblečení apod. Častým důvodem konfliktů bývá rozdílnost výchovných metod.

Je velmi důležité, aby si toto uspořádání přálo i samotné dítě. Ne každému bude vyhovovat neustálé stěhování. Někdy může být dítě frustrováno, že nenachází u žádného rodiče pocit zázemí a domova.⁷

Otcové na střídavé péči oceňují hlavně to, že jsou aktivně zapojeni do výchovy, udržují a prohlubují vztah s dětmi. Prožívají s potomky nejen to dobré, ale i zlé. Hezky to vystihl jeden otec ve Warshakově knize: „Čas dobré pohody nemůže existovat bez běhu každodenních událostí, udržování domácnosti a drobných prací.“ Otec, který se setkává s dětmi pouze jednou za čtrnáct dní, se stává „výletním“ otcem a nemůže být nikdy konfrontován s každodenními problémy a starostmi svých potomků.

Nejhůře si na střídavou péči zvykají ženy v domácnosti, které byly zvyklé starat se o rodinu na „celý úvazek“. Musejí se vzdát mocenského postavení v péči o děti. V některých případech nejde ani o omezení mocenského postavení, ale o ohrožení identity. Pro mnoho žen je ústřední rolí v jejich životě role matky, která je střídavou péčí do značné míry ohrožena. Péče o děti a starosti s jejich výchovou podporují matčinu sebeúctu.⁸

Domnívám se, že střídavou výchovu lze doporučit jen manželům, kteří se již s rozvodem vyrovnali a dokázali tento fakt přijmout. Jejich prioritou je výchova a blaho

⁶ Střídavá výchova. *Rodina a škola*. 2002, roč. XLIX, č. 5, s. 17.

⁷ DUDOVÁ, Radka, HASTRMANOVÁ, Šárka. *Otcové, matky a porozvodová péče o děti: Sociologická studie*. Praha: Sociologický ústav akademie věd ČR, 2007. s. 94-96.

⁸ WARSHAK, A. Richard. *Revoluce v porozvodové péči o děti*. Praha: Portál, 1996. s. 151.

dítěte a ne vzájemná pomsta či osočování. Mají společný cíl, a to dobře vychovat svého potomka.

1.1.4 Společná péče

Někteří manželé žijí i po rozvodu ve společné domácnosti, společně hradí své potřeby a starají se o děti. Např. jeden z rodičů zajišťuje mimoškolní aktivitu dítěte, druhý má na starosti přípravu do školy. V takové situaci není potřeba, aby soud svěřil dítě do výhradní péče jednoho z rodičů a druhému tím omezil výkon rodičovské zodpovědnosti. Tento stav dává rodičům možnost společné odpovědnosti za dítě. Stejně tak, jak je tomu u střídavé výchovy, by měli rodiče spolupracovat, vzájemně se respektovat a neosočovat se.⁹

1.2 Úprava styku dítěte s rodičem po rozvodu manželství

Pokud je dítě soudem svěřeno do výhradní péče jednoho z rodičů, má druhý rodič právo se s dítětem stýkat, aby mohl realizovat povinnosti a práva vycházející z jeho rodičovské zodpovědnosti.

Zákon o rodině dává přednost dohodě rodičů o styku s dítětem po rozvodu. Dohoda nepodléhá schválení soudu. Pokud nejsou rodiče schopni se dohodnout, je styk dítěte s rodičem upraven soudně.

Žádný zákon neupravuje rozsah styku rodiče s dítětem. Soud vždy přihlíží ke konkrétní situaci: věku, zdravotnímu stavu, prostředí, volnočasovým aktivitám a také názoru dítěte. Nejčastěji soud rozhodne, že se rodič bude setkávat s dítětem každý lichý víkend v určitém časovém rozpětí, dva dny o Vánocích a dva týdny o hlavních prázdninách apod.¹⁰

Rodiče se na styku často nemohou dohodnout a tahanicemi o dítě řeší vzájemnou nevraživost a spory. Neméně časté bývá i kladení si různých podmínek (např. výše výživného, rozdělení majetku), které ovšem nemohou ovlivnit rozhodování soudu o úpravě styku.

⁹ HOLUB, M., NOVÁ, H. *Zákon o rodině a předpisy související*. Praha : Linde, 2002. s. 50-51.

¹⁰ KRÁLÍČKOVÁ, Zdeňka. *Rodinné právo v otázkách a odpovědích*. Praha : Computer Press, 2004. s. 60

Soud může styk rodiče s dítětem ve výjimečných případech omezit nebo zakázat. Děje se to tehdy, pokud setkávání s druhým rodičem má na dítě neblahý vliv. Soud musí situaci posoudit velmi pečlivě, uplatňují se zde znalosti z psychologie komunikace a mezilidských vztahů. U zákazu styku se požaduje i znalecký posudek.

Při omezeném rozsahu styku se rodič s dítětem setkává zpravidla jen několik hodin v měsíci za přítomnosti druhého rodiče. Styk s rodičem je zakázán, pokud je ohroženo duševní a tělesné zdraví dítěte.

Soud může upravit styk se sourozenci i prarodiči.

Domnívám se, že je velmi důležité, aby sociální pracovníce a soudce vysvětlil oběma rodičům, proč je důležité zajistit dítěti styk s oběma rodiči. Jistě není od věci varovat je před neblahými následky, které může na dítěti zanechat zakazování styku. Vždy bych rodičům doporučila služby nejrůznějších poraden či předala kontakt na mediátora. Vysvětlila bych na jakých principech funguje rodinná terapie či mediace, aby se sami mohli rozhodnout, co jim bude nejvíce vyhovovat.

1.2.1 Zachování pozitivního obrazu druhého rodiče

Dítě si udrží zdravé sebevědomí a vědomí společenské hodnoty, když může i po rozvodu svoje rodiče považovat za „hodnotné“ lidi. Sebevědomí dítěte se snižuje, když musí neustále poslouchat, že otec je bezcharakterní, prolhaný a násilnický nebo že matka je falešná a hysterka. „Naše vlastní já je dalekosáhle ovlivněno obrazem, který máme o svých rodičích, i když s námi nežijí.“¹¹ Nestačí jen nepomlouvat druhého rodiče, ale aktivně se snažit, aby dítě o něm mělo dobré mínění. Každý má špatné vlastnosti, ale o těch dobrých by se mělo mluvit více. Zdeněk Matějček radí, aby rodiče vysvětlili dětem, že se rozešli, jelikož měli odlišné povahy a ne že jeden byl dobrý a druhý zlý.

¹¹ Matějček, Z. Dytrych, Z: Přestali jste být manželi, ale zůstáváme rodiči. Jinočany: H&H, 1992, s. 16 ISBN 80-85467-53-4

1.2.2 Syndrom zavrženého rodiče

Pojem syndrom zavrženého rodiče zavádí Richard A. Gardner. Hovoří o popuzení dítěte jedním rodičem proti druhému rodiči. Popouzení chápe jako jakékoliv ovlivňování dítěte s úmyslem snížit hodnotu druhého rodiče v jeho očích. Je to takové působení, aby se někdo na někoho hněval, zlobil, nedůvěřoval mu, měl o něm špatné mínění, nenáviděl ho, chtěl mu škodit a nechtěl se s ním stýkat. V odborné literatuře se pro popouzení používá pojem programování.

Programovat může nejen matka, ale i otec. Pro syndrom zavrženého rodiče je typické, že jeden z rodičů je bez pochybování milován a je o něm mluveno jen v dobrém světle. Druhý rodič je naopak ten nejhorší.

Syndrom zavrženého rodiče je relativně nová porucha. Podle Gardnera se rozšířila hlavně ze dvou důvodů, a to: od sedmdesátých let v USA přestává být preferován názor, že matka je lepší rodič než otec. Rozhodnutí o svěřením do péče se má týkat jen schopností starat se o dítě, a ne pohlaví rodiče. Jako druhý důvod uvádí Gardner popularitu společné péče, která představuje spravedlivější rozdělení zodpovědnosti ve výchově a trávení volného času. Tyto dvě skutečnosti snižovaly šance jak matky tak otce na vítězství soudním sporu. Rodič, který chtěl získat dítě do své péče, začal s programováním a popouzením. Dítě se přidávalo k preferovanému rodiči a chovalo se tak, jak se mu to zdálo nevýhodnější.¹²

Po rozvodu se některý z manželů může cítit ukřivděný a ublížený. Začíná boj o majetek a bohužel někde i o děti a jejich přízeň. Existuje mnoho motivů k programování. Nejčastěji je to motiv pomsty. Dále pak motiv zdánlivé ochrany dítěte, rodič nechce, aby se jeho dítě stýkalo s tak špatným člověkem, jakým byl bývalý manžel. Vše dělá za účelem dítěte „chránit“. K programování dochází i z důvodu bezpečnosti, rodič má obavy, aby se jeho bývalý partner nedozvěděl nic o jeho soukromí, má strach ze zneužití informací. Jindy hledá rodič vnějšího nepřítele, kterým se stává bývalý manžel. Za vše, co špatného se přihodilo v rodinném životě může bývalý partner. Dalším častým důvodem je obava z pozdější ztráty dítěte. Rodič, kterému bylo svěřeno dítě do péče, má strach, že by potomek v pozdějším věku začal preferovat druhého rodiče a chtěl žít s ním.¹³

¹² Gardner. A. R. Syndrom zavrženého rodiče. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 1996, s. 17-16
ISBN 80-85529-22X

¹³ Bakalář, E. Novák, P. Průvodce rozvodem pro všechny zúčastněné. Praha: Lidové noviny, 1996, s. 56.
ISBN 80-7106-157-3

Syndrom zavrženého rodiče mění celou osobnost dítěte. Dítě přichází o druhého rodiče a jeho další příbuzné. Dokáže jen velmi zle a bez pocitu viny hovořit o tak blízkém člověku. Odmítá osobu, která je jeho rodičem, má přitom její podobu a vlastnosti. Jako by odmítal část sebe. Není tedy divu, že programované děti mají narušenou sebeúctu. Dívčám i chlapcům chybí model tak potřebný k formování sexuální role. Dítěti se deformuje psychosociální vývoj: chová se podle nároků programujícího rodiče, je narušen jeho vztah k autoritám a má sníženou schopnost sociální diferenciaci. U těchto dětí se prokazatelně více vyskytují poruchy pozornosti a nedostatek sebedůvěry.

1.3 Výživné

Dalším častým sporem mezi rodiči je výše výživného. Jeho výše není zákonem stanovena. Soudce musí tedy zkoumat majetkové poměry rodičů, zajímá ho nejen výše platu, celkové majetkové poměry, ale i majetková potencialita osoby. Existují neoficiální tabulky, v běžných případech se výše výživného pohybuje okolo 15 až 25 % příjmu druhého rodiče. Do výše výživného také soudce zahrnuje to, jestli rodič přispívá na dítě jiným způsobem, např. platí zájmové kroužky, stavební či úrazové pojištění.

V některých případech rodič udává minimální příjem, ale jeho majetková situace je mnohem lepší. Výše výživného se tak stanoví podle majetkových poměrů.

Pokud je dítě nemocné a léčba je finančně náročná, výživné je navýšeno. Soudci také přihlížejí k zájmům a nadáním dítěte.

Neplacení výživného lze řešit třemi způsoby, lze podat trestní oznámení na policii, podat návrh na výkon rozhodnutí u příslušného soudu nebo využít služeb soudního exekutora. S trestním oznámením je spojeno soudní řízení. Musí se dokázat, že neplacení výživného bylo úmyslné. Pokud soud rozhodne o nepodmíněném odsouzení, musí pachatel ve vězení pracovat, aby bylo z čeho výživné platit.

Druhou možností je návrh na výkon rozhodnutí. V praxi se to děje tak, že soud nařídí provádění srážek ze mzdy, příkázáním pohledávky z účtu nebo prodejem movitých věcí.

Exekuce je finančně náročné řešení. Návrh na provedení exekuce může být soudu předložen tehdy, pokud už byl vydán exekuční titul (platební rozkaz nebo pravomocný

rozsudek). Tato varianta je finančně náročnější, jelikož potřebujeme pomoc advokáta na sepsání žaloby se žádostí o vydání např. platebního rozkazu. Dalším výdajem je záloha na provedení exekuce, kterou platí oprávněný, a to ve výši kolem 4,5 % dlužné částky.¹⁴

Myslím si, že nejlepší variantou je návrh na výkon rozhodnutí. Je nejlevnější a domnívám se, že i nejlepší cestou vymáhání výživného.

Otázka výživného je dalším častým konfliktem mezi rodiči. Otcové často neplatí výživné, aby se mstili. Výživné zaplatí až tehdy, když matka podá trestní oznámení. V některých případech se to opakuje každý měsíc. Naproti tomu matky často požadují neúměrně vysoké výživné.

1.4 Sociální pracovník a jeho postavení v rozvodovém řízení

Sociální pracovník oddělení sociálně právní ochrany dětí se stává v řízení o úpravě výchovy a výživy na dobu před a po rozvodu manželství kolizním opatrovníkem dítěte, hájí tedy jeho zájmy. O opatrovníkovi rozhoduje soud. OSPOD je součástí odboru sociálních věcí a zdravotnictví příslušného městského úřadu nebo úřadu městské části.

Sociální pracovník je povinen podat zprávu o současných rodinných poměrech k soudu. Promluví si s oběma rodiči a do zprávy zapisuje jejich data narození, dosažené vzdělání a současné zaměstnání (i výši výdělku). Zjišťuje i jejich názory na výchovu dětí, úpravu styku a výši výživného po rozvodu manželství.

Sociální pracovník provede také šetření ve škole, kterou dítě navštěvuje. Mluví s třídním učitelem o prospěchu nezletilého a spolupráci rodičů se školou. Dále žádá dětského lékaře o informace o zdravotním stavu nezletilého.

Sociální pracovník je také povinen navštívit domácnost, kde dítě žije. Všímá si toho, zda je prostředí dostatečně podnětné pro vývoj dítěte a v jakém vlastnictvím byt (dům) je, popřípadě výše nájmu apod.

V neposlední řadě si promluví s nezletilým o vzniklé situaci, vysvětluje mu své poslání a zjišťuje s kým chce dítě žít po rozvodu manželství rodičů.

¹⁴ DUDOVÁ, Radka, HASTRMANOVÁ, Šárka. *Otcové, matky a porozvodová péče o děti: Sociologická studie*. Praha: Sociologický ústav akademie věd ČR, 2007. s. 99-100.

Opatrovník má právo navrhnout vydání rozsudku, kterým se dítě svěří do výhradní péče jednoho z rodičů, může navrhnout i vyslovení střídavé výchovy nebo vypracování znaleckého posudku.¹⁵

¹⁵ Novák, Tomáš. Průchová, Bohumila. Jak přežít rozvodové peklo. Brno: JOTA, 2004. s. 45-46.

2 Pojem mediace

Slovo mediace pochází z latinského *medius*, to znamená střední, prostřední ale také nestranný. „Mediace je proces řešení sporu, u kterého nezávislý mediátor asistuje stranám v dosažení vzájemně vyhovující dohody.“¹⁶ Další definice, kterou uvádí L. Holá podle K. M. Scanlona: „Mediace je flexibilní, dobrovolný způsob řešení konfliktů, který využívá třetí neutrální stranu – mediátora - k usnadnění jednání a řešení problémů stran.“¹⁷ Mediátor zodpovídá za způsob i průběh jednání, ale sám nerozhoduje. Na hledání řešení a konečného rozhodnutí se podílejí především strany. Cílem mediace je spokojenost stran, která bývá větší než v ostatních možnostech řešení sporu. Dohoda by měla být dlouhodobá a vztahy jednotlivých stran by měly zůstat otevřené pro případ dalšího jednání.

2.1 Historie mediace

Principy mediace při řešení konfliktů jsou používány velmi dlouho. Mediace má své kořeny již ve starověku. Informují nás o tom tehdejší filozofové. Mediaci využíval v soudním systému např. Konfucius. Křesťanství také přijalo způsob řešení konfliktů třetí osobou. Dá se říci, že skutečné základy mediace byly položeny ve starověkém Řecku. Lidé se při občanských sporech neobraceli na soudce ale na tzv. rozhodčího. Na přelomu 5. - 4. století před naším letopočtem zavedli povinné rozhodčí řízení. Ve středověku byla mediace využívána především při řešení trestných činů. V Evropě, ale i u nás byly stavěny smírčí kříže. Odsouzený z vraždy nemusel být vždy popraven. Při vyšetřování bylo více pozornosti věnováno okolnostem spáchání vraždy, bral se v potaz i afekt. Byla zde snaha vyřešit provinění způsobem, který by byl výhodnější pro pachatele, pozůstalé a společnost. Pachatel například zaplatil pohřeb oběti, soudní výlohy a musel se podílet na výživě pozůstalých dětí. Bylo dbáno na to, aby se obě strany smířily a dál neusilovaly o pomstu. Zde si můžeme uvědomit, že ze stejných principů vychází i Probační a mediační služba v ČR. Při méně závažných trestných

¹⁶ ROBERT, Michal. *Mediate.com* [online]. august 2000 [cit. 2010-02-21]. Why Mediation Works. Dostupné z WWW: <<http://www.mediate.com/articles/roberts.cfm>>.

¹⁷ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 17.

činech je pachateli uložen trest veřejně prospěšných prací (úklid veřejných prostranství, pomoc v neziskových organizacích apod.).

Je potřeba si uvědomit, že středověké procesy se lišily od dnešních. Byly spíše soukromou smírnou dohodou, kterou uzavřely strany za dohledu významné světské či církevní osobnosti.

Mediace, tak jak ji známe dnes se začala uplatňovat zhruba před 30 lety. Nejspíš z tohoto důvodu není historii mediace věnována příliš velká pozornost. Počátky bychom mohli datovat do první poloviny 20. století, a to v USA a Kanadě. K rozvoji mediace dochází na přelomu 60. a 70. let. Nejdříve je mediace zkoumána v laboratorním prostředí. Koncem 60. let začali političtí vůdci prosazovat mediaci jako způsob řešení konfliktů, chtěli tak reformovat justici. Mediace byla kladně přijatá i veřejností a využívala se k nejrůznějšímu řešení konfliktů (rozvod, bydlení, ekologické konflikty, konflikty v institucích – škola, nemocnice). V USA se o mediaci hodně psala a mluvilo. Brzy stát založil specializovaná centra, která poskytovala mediaci zdarma či za nízký poplatek. Děti se ve škole učí o mediaci, vše směřuje k tomu, aby si uvědomily, že konflikt je přirozenou součástí lidského života.

V USA se mediace používá při řešení 60 - 70% všech konfliktů, dvě třetiny končí úspěchem. Dále je pak mediace využívána nejvíce v Kanadě, Francii, Německu a Velké Británii.¹⁸

2.2 Mediace v ČR

Mediace v České republice je poměrně novou záležitostí. Laické veřejnosti není zatím příliš známá. O mediaci se teprve začíná mluvit, občas se o ní píše v novinách nebo v časopisech. Můj výzkum ukazuje, že sociálním pracovníkům (kteří vyplnili dotazník) je smysl a cíl mediace znám. Mohou tedy svoje klienty informovat a mediaci jim doporučit. Problémem však zůstává fakt, že ne každé oddělení má kontakt na mediátora.

U nás se o mediaci hovoří především v souvislosti s Probační a mediační službou České republiky, která řeší konflikty související s trestnou činností. Zajišťuje efektivní výkon alternativních trestů (které jsou bezesporu pro společnost levnější než pobyt za

¹⁸ HOLÁ, Lenka. *Mediace: Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 26-30.

mřížemi), dbá zájmů poškozených a soustředí se také na prevenci kriminality. Cílem činnosti Probační a mediační služby je integrace pachatele zpět do společnosti bez dalšího porušování zákonů. Pracuje se i s poškozeným, snaží se, aby byl odškodněn, získal znovu pocit bezpečí a věřil ve spravedlnost. Možnost alternativních trestů je dobrá i pro společnost, nejen že je levnější, ale také pachatel napraví to, co udělal (například vyčištění posprejovaného vlaku), je pod dohledem odborníků, kteří mu pomáhají začlenit se do společnosti. Také je důležité, že pachatel může nadále udržovat rodinné vztahy a nepřijde o zaměstnání (či byt). Kdyby byl ve vězení, setkával by se s ostatními pachateli a ti by na něj mohli mít špatný vliv.¹⁹

Mediace se začíná používat v obchodních, občanských, komunitních, rodinných a sousedských sporech. Nachází své místo také ve školách.

2.2.1 Právní zakotvení mediace

Legislativně je mediace zakotvena pouze v trestně-právní justici, a to Zákonem o probační a mediační službě (č. 257/2000 Sb.). Cílem je připravit zákon o mediačním systému pro všechny oblasti. Návrh nového zákona připravuje Ministerstvo spravedlnosti, experti z Asociace mediátorů ČR, Soudcovská unie a další experti. S platností zákona se počítá od roku 2011.

Využití rodinné mediace je částečně upraveno v občanském soudním řádu (novela 2008), který umožňuje soudům v rozvodových kauzách (kde jsou děti) přerušit soudní jednání na dobu tří měsíců a poslat účastníky jednání k rodinné mediaci či terapii.

2.2.2 Asociace mediátorů ČR

Asociace mediátorů sdružuje akreditované mediátory. Vzdělává profesionální i dobrovolné mediátory formou interaktivních výcviků podle vzdělávacích standardů a uděluje certifikáty akreditovaným mediátorům.

¹⁹ PMS - Probační a mediační služba ČR [online]. 2009 [cit. 2009-09-01]. Odborné činnosti. Dostupné z WWW: <<https://www.pmscr.cz/odborne-cinnosti/>>.

Asociace byla založena v roce 2000 po konferenci „Mediace a její perspektivy v ČR“ v Opavě. V prosinci téhož roku byla zaregistrována Ministerstvem vnitra. Činnost asociace byla zahájena počátkem roku 2001. Členové se snaží šířit myšlenku mediace pořádáním seminářů na vysokých školách a univerzitách, psaním článků, vystupováním v televizi a rozhlase. V roce 2002 byly přijaty vzdělávací a akreditační standardy výcviku mediátor (první akreditace u Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy). Asociace je členem Světového fóra mediátorů.

Asociace mediátorů je rozčleněna do pěti sekcí, a to vždy podle toho, který problém mediace řeší (Sekce rodinné mediace, Sekce komunitní a občansko právní mediace, Sekce mediace v podnicích a institucích, Sekce interetnické²⁰ mediace a Sekce trestně právní mediace).²¹

2.3 Výhody mediace

„Tradiční spor je chyba, kterou musíme změnit. Spory u soudu se stávají jen prostředky, rozhodování soudu je nepřátelským zápasem, který je cestou k bitvám. Náš systém je drahý, obtížný, destruktivní a neúčinný pro skutečně civilizované lidi.“²²

Konflikty lze řešit mnoha způsoby. Myslím si, že nejdříve se strany snaží dohodnout a nalézt řešení samy. Nejsou jen účastníky, ale také řešiteli konfliktu. Shromažďují informace a provádějí analýzu dané situace. Mezi nejčastější problémy a selhání patří obtíže ve vzájemné komunikaci a překonání podrážděnosti či vzájemné zášti. Další příčinou mohou být rozdílné kulturní kořeny a hodnoty. Mediace stanoví pravidla pro celý proces, tím se snaží předcházet konfliktům.

U nás a ve většině zemí je při řešení konfliktu využíváno soudní jednání, přestože není nejlevnější a často se táhne velmi dlouhou dobu. Nejde zde o dohodu obou stran, ale o vítězství jedné strany. Stranám není umožněno dojít k dohodě, s kterou by všichni souhlasili. Zástupci stran nehledají vzájemnou shodu, ale snaží se o vítězství

²⁰ Interetnická mediace – řeší konflikty, které vyplývají ze špatné komunikace, např. strany jsou z různých kultur, etnik či menšin.

²¹ *Asociace mediátorů ČR* [online]. 2009 [cit. 2009-10-05]. Sekce AMČR. Dostupné z WWW: <<http://www.amcr.cz/mediace/sekce-amcr.php>>.

²² ROBERT, Michal. *Mediate.com* [online]. august 2000 [cit. 2010-02-21]. Why Mediation Works. Dostupné z WWW: <<http://www.mediate.com/articles/roberts.cfm>>.

svého klienta. Zaměstnávají je především tvrdé vyjednávací taktiky než hledání dohody. Vítězství jednoho přináší porážku druhému. Soudní jednání také neumožňuje stranám ovlivnit výsledek řešení sporu a tím pádem dospět k rozhodnutí, které by vyhovovalo oběma. Myslím si, že mediace je opakem soudního jednání. Při mediaci dostávají strany prostor vyjádřit se, mají možnost podílet se na vytvoření dohody. Není zde vítěze ani poraženého. Dohoda je jakýmsi konsenzem, který vyhovuje oběma stranám, protože s ní souhlasily a společně ji vytvořily.

Zajímavé je, že s rozhodnutím soudu je spokojeno pouze 40% klientů a do dvou let se k soudu znovu obrací 35% případů.²³

Domnívám se, že u nás se právníci snaží hledat, jak zákon obejít, čerpají z jeho nedostatků, aby zajistili vítězství klienta. Z vítězství je více výhod a zisku než ze vzájemné dohody stan. Pokud právník nevyhraje, je považován za špatného, proto se často o dohodu ani nesnaží.

Další alternativou soudního jednání je arbitráž (rozhodčí řízení). Strany pověří třetí společně zvolenou nezávislou osobu, aby rozhodla v jejich sporu. Arbitr vyslechne každou ze stran, vše zváží a vynese rozhodnutí. Rozhodnutí je pro všechny právně závazné a vymahatelné. Při arbitráži mají strany větší možnost vyjádřit se a sdělit své názory než u soudního jednání. Rozdíl oproti mediaci je v tom, že dohoda nevzniká vzájemným vyjednáváním a zvažováním možných způsobů řešení konfliktu. Arbitráž je v ČR uzákoněna Zákonem č.216/1994 Sb.²⁴

Způsobem řešení konfliktů je mediaci podobná konciliace. Je zde třetí strana, která zprostředkovává komunikaci mezi stranami. Snaží se přivést obě strany k sobě. Cílem není jen dohoda, ale i napravení vztahů mezi účastníky konfliktů. Pokud se vztahy napraví, mohou nacházet oboustranně přijatelná řešení. Rozdíl mezi mediací a konciliací je nepatrný. Hlavním cílem mediace je najít řešení bezprostředního problému, konciliace se více soustředí na narovnání vztahu účastníků a zlepšení jejich komunikace.²⁵

²³ RISKIN, L.; ARNOLD, T.; KEATING, J. *Mediace aneb jak řešit konflikty*. Praha : Palata, 1999. *Mediace*,s. 9.

²⁴ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 24.

²⁵ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 24-25.

3 Základní principy mediace

Konflikt je multifaktoriální jev a tím pádem vyžaduje interdisciplinární přístup. Je proto důležité rozebrat ho z pohledu různých oborů. To samé dělá i mediace, protože vychází z nejrůznějších oborů, a to psychologie, sociologie, sociální práce, poradenství, práva a teorie řízení.²⁶ V následující kapitole budeme hovořit o základních principech mediace.

3.1 Dobrovolnost

Prvním pozitivním krokem mediace je, když se účastníci konfliktu shodli, že budou problémy řešit společně. Dobrovolně se rozhodli, že se budou scházet, mluvit spolu a hledat řešení konfliktu. Z dobrovolnosti vychází motivace ke společnému hledání řešení. U rodinné mediace je hlavním motivem zájem dítěte. Rodiče se musí dohodnout na výchově po rozvodu, úpravě styku mezi dítětem a rodičem, jemuž nebyl potomek svěřen do péče a také na společných výchovných postupech.²⁷

O tom, že dobrovolnost hraje velmi důležitou roli jsem se mohla přesvědčit při praxi na oddělení sociálně právní ochrany dítěte. Klientům tohoto oddělení bývá často nařízeno spolupracovat se sociálními pracovníci (např. soudní dohled nad dítětem). Myslím si, že zde hodně záleží na sociální pracovníci, jak dokáže klienty namotivovat a jak k nim přistupuje. Setkala jsem se se sociálními pracovníci, které byly spíše direktivní a jiné naopak dávali klientům najevo, že jsou tu pro ně a chtějí jim pomoci. Spolupráce v druhém případě byla vždy lepší.

Nejlepší situace je ta, když se klient sám rozhodne, že je potřeba situaci řešit a přijde do organizace (poradny). Domnívám se, že je nejdůležitější uvědomit si existenci problému a nutnosti vyřešit ho. Z toho vychází aktivní spolupráce mezi

²⁶ HOLÁ, Lenka. *Mediace: Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 37.

²⁷ DENNY, Julie. *Mediate.com* [online]. July 2000 [cit. 2009-08-25]. Choosing a Divorce Mediator . Dostupné z WWW: <<http://www.mediate.com/articles/denny.cfm>>.

sociálním pracovníkem a klientem. Pokud je klient motivován, existuje velká šance, že se problém vyřeší lehce a rychleji.

3.2 Neutralita mediátora

Nestrannost mediátora je pro mediaci nesmírně důležitá. Efektivita mediace je vyšší pokud klienti mají důvěru v neutralitu mediátora. Neutralitou mediátora se rozumí specifické praktické působení na klienty vnějším chováním, ne jeho vnitřním nastavením. Klienti musí mít pocit, že mediátor se nepřidal na stranu jednoho z nich.

Dosáhnout neutrality je však velmi těžké, stává se, že k někomu chováme větší či menší sympatie, s někým více soucítíme a nebo si myslíme, že na konfliktu nenese hlavní vinu. Mediátor by se měl snažit najít pochopení pro každého účastníka konfliktu. Na konflikt dvou lidí nahlíží jako na jev, který se vyvíjel za určitých neopakovatelných okolností, a proto nutně dospěl do současné podoby. Zajímá se o to, jak ke konfliktu došlo a jak se vše vyvíjelo. Každý účastník konfliktu dostane stejný čas na vyjádření. Mediátor musí tedy pracovat na tom, aby rovnoměrně rozdělil čas, pozornost i neverbální projevy. Celý proces musí být vyvažován, to znamená, že slabší strana je podporována v aktivitě, dominantní strana naopak. Tím se snaží zaručit rovnoměrnost podílu obou stran na řešení sporu. Samozřejmostí je, že mediátor nemá příbuzenský ani jiný vztah s účastníky stran.²⁸ Rovnost by také měla být ve financování mediace.

L. Holá ve své knize informuje o studii, která proběhla na univerzitě v Linci. Výsledky ukázaly, že 80% klientů vnímalo, že mediátor byl při řízení a řešení konfliktu neutrální.²⁹

3.3 Důvěrnost

Důvěrnost je charakteristická pro proces mediace. Informace, které získají klienti a mediátor během procesu mediace, jsou důvěrné a není možné, pokud se klienti nedohodnou jinak, je zveřejnit. Účastníci mediace mohou stanovit vlastní pravidla

²⁸ CHUDÝ, Štefan. Alternatívne prístupy k riešeniu konfliktov. *Komenský cz.* 2003/04, 128, 4, s. 31-34.

²⁹ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů.* Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 41-42.

o důvěrnosti, často se o tom sepíše písemná dohoda. V některých případech, které stanoví zákon, může být mlčenlivost mediátora porušena, a to například při zneužívání dětí. Stejnou ohlašovací povinnost mají sociální pracovníci, lékaři, učitelé apod.

3.4 Důvěra

Důvěra je charakteristikou vztahu. V mediaci je rozlišována důvěra v mediátora a důvěra mezi klienty. Klienty ovlivňuje především důvěra ve schopnosti, zkušenosti a neutralitu mediátora. Nastolení důvěry mezi klienty je velmi těžké, ale pro úspěch mediace velmi klíčové.

3.5 Orientace na budoucnost

Mediace se soustředí na budoucnost. Cílem je vyřešit konflikt, aby se v budoucnosti neobjevovaly problémy, které trápily klienty v minulosti. Minulost je důležitá jen ve vztahu k přítomnosti a budoucnosti. Může nás poučit o tom, co dobře nefungovalo, kde jsme dělali chyby. Reflektování pocitů a pochopení situace klienta je důležitou součástí mediace. Nesmí se ale opakovat konfliktní schémata z minulosti nebo způsoby řešení konfliktu, které se klientům neosvědčily. Myslím si, že pro klienty, kteří se rozhodli pro rodinnou mediaci, je velmi důležité smířit se s křivdami, které se odehrály v minulosti. Je potřeba se soustředit na společný cíl, a to dohodnout se, jak budou po rozvodu vychovávat děti.

3.6 Svoboda rozhodování

Mediátor dává vždy klientům možnost, aby uvažovali o navrhovaných řešeních a rozhodli se pro jedno, které jim bude nejvíce vyhovovat. Svoboda rozhodnutí se váže k informovanosti a věcnému řešení konfliktu. V případě, že si mediátor není jistý, zda se účastníci konfliktu dohodli svobodně, může doporučit jednání i s jinými odborníky.

Svoboda vždy souvisí s principem dobrovolnosti, účastníci konfliktu se svobodně rozhodli, že vstoupí do mediačního procesu. Kterýkoliv účastník, včetně mediátora, má právo od mediace kdykoliv odstoupit.³⁰

³⁰ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 38.

4 Osoba mediátora

Při řešení konfliktů se může uplatnit mediátor s nejrůznějším typem vzdělání. Většina mediátorů poskytuje mediaci ve vedlejším pracovním poměru. Mediátoři často pracují v oboru sociologie, práva, psychologie, sociální práce či v pedagogice. Rozvodovou problematikou se zpravidla zabývají psychologové a právníci.³¹ Georgia Daniels upozorňuje na to, že je problematické, když mediátor je právníkem. Rodinná mediace vyžaduje jiné schopnosti a postoje než je tomu u právníků. Jednání u soudu je odlišně od mediace. Mediátor musím umět naslouchat oběma stranám, nesnažit se argumentovat názory a postoje zúčastněných, ale více je vést v rozhovoru, aby byli schopni spolu jednat a dohodnout se. Problémem tedy může být odnaučit se chování, které k úspěšnému advokátovi patří.³²

Myslím si, že mediátorovi může velmi pomoci, když má za sebou vzdělání humanitního typu. Má tedy částečný přehled v psychologii, sociologii, pedagogice a právu. Jednání a komunikace s lidmi pro něj není nic nového. Má jistou zkušenost, která mu pomůže v mediačním procesu.

4.1 Předpoklady pro práci mediátora

Vlastnosti mediátora se do značné míry shodují s osobnostními předpoklady všech pomáhajících profesí.

U pomáhajících profesí je vyžadovaná empatie, tedy vřelost, schopnost vhledu do situace klienta a respekt. Další důležitou dovedností je umění vedení rozhovoru. Myslím si, že správnému vedení rozhovoru předchází dlouhý trénink a praxe. Mediátor se musí především naučit ovládat komunikaci a své jednání, tak aby bylo v souladu s cíli mediačního procesu. Chování musí podřídit své neutralitě. Neméně důležité jsou také jazykové schopnosti, kde velkou roli hraje slovní zásoba, díky níž dokáže člověk dobře

³¹ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 84.

³² GEIGE, Michael J. . The Mediation Bookends How to Better Ensure Mediation Success. *Tennessee Bar Journal*. Sep2004, 40, s. 26-33.

pojmenovat a objasnit problémy, které strany řeší. Mediátor by se měl také zamýšlet jak nad svým verbálním tak i neverbálním projevem. Naučit se správně strukturovat rozhovor a hodnotit ho. Vždy musí přihlížet k aktuální situaci klientů.

Významné je i pozitivní myšlení. Myslím si, že pozitivním myšlením může mediátor klienty motivovat v hledání dohody. Pozitivní přístup souvisí s vnímáním dané situace v lepším světle, hledání dobrých stránek a jejich adaptaci na realitu života. Je potřeba zdůraznit, že dohoda mezi znepřátelenými stranami přinese mnoho východ. Pozitivní myšlení souvisí s otevřeností, která pomůže klientům zbavit se obav a úzkostí, s cílem navázat příjemnější vztah.

Ještě bych se ráda zmínila o emoční inteligenci. Emoční inteligence je chápána jako vnímání sebe sama, empatie, uspokojení z interpersonálních vztahů. Člověk by se měl naučit vnímat a akceptovat vlastní city. S emoční inteligencí je úzce spjatá intuice, tedy schopnost odhadnout situaci a reakci klientů.

Pro mediaci a asi všechny pomáhající profese se nehodí osoby, které jsou neurotické, agresivní, nedostatečně tolerantní, neschopné empatie, netrpělivé, nečestné, málo energické a rozhodné, neschopné spolupracovat a dostatečně namotivovat klienty.³³

4.2 Vzdelání mediátora

Asociace mediátorů ČR je držitelem Osvědčení Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy o způsobilosti vzdělávacího zařízení pro vzdělávání programy v oblasti mediace, prevence a řešení konfliktů, včetně interetického vyjednávání a facilitace.

Asociace pořádá dvanáctidenní výcvik mediace, který odpovídá 100 vyučovacím hodinám. Na deset účastníků kurzu připadnou dva lektoři. Cílem výcviku je především rozpoznat a rozšířit vlastní potenciál pro mediaci, tím jsou myšleny vlastnosti, motivy, názory, znalosti a dovednosti. Účastníci kurzu si vyzkouší v modelových situacích, co mediace obnáší. Prožijí uspokojení ze situace, kdy strany dosáhnou dohody. Účastníci pracují v malých skupinách a pak prezentují svoji práci, mohou se tak navzájem obohatit

³³ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 41-42.

HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 84-97.

o své poznatky. Lektori vyzdvihují, to co udělali zúčastnění dobře a na co si mají dávat v budoucnu pozor.

Témata kurzu jsou: úvod do mediace, role mediátora, mediace jako ucelený proces, definice a cíle mediace, bariéry v komunikaci a cesta k jejich snižování, úvod do teorie konfliktu, principy a nástroje participativního řešení konfliktu a vyjednávání, specifické dovednosti, nástroje a strategie mediátora, tvorba, forma a parametry mediačních dohod, těžkosti v jednotlivých fázích mediace a jejich zvládnání, zásady práce ve dvojici mediátorů, vedení odděleného jednání, specifika rodinné mediace, právní rámec mediačních dohod, situace vhodné a nevhodné k mediaci, principy a zásady mediace a praktická cvičení, modelové situace, sebezpoznání.

Po absolvování kurzu obdrží účastník „Osvědčení o absolvování výcviku mediace“. Pokud chce získat certifikát „Akreditovaný mediátor AMČR“, musí prokázat svoje dovednosti před Akreditační komisí. Uchazeč musí předložit nahrávku logicky sestříhaných pasáží z mediačního případu, na mediační oblasti nezáleží (rodinné, obchodní, atd.). V úvodu nahrávky je potřeba krátce informovat o případu. Mediaci musí vést mediátor sám, ne dvojice. Dále účastník napíše rozbor kauzy v rozsahu 3 – 5 stran. Připojí znění fiktivní mediační dohody uzavřené v rámci prezentovaných příkladů. Dohoda je sice fiktivní, ale měla by být realistická, splnitelná a měla by být výhodná pro obě strany. Záznam a texty hodnotí dva akreditovaní mediátoři, kteří jsou oprávněni k vedení akreditačního řízení. Vyhovuje-li nahrávka a texty, je uchazeč pozván k obhajobě.

Uchazeč, který získal výcvik jinde než u AMČR, může přistoupit k akreditaci, když předloží doklad o absolvování minimálně 30 hodinového školení v mediační technice u jiného subjektu. Navíc ale musí ještě absolvovat dvoudenní kurz pořádaný Asociací.³⁴

4.3 Role mediátora

Mediátor hraje velmi důležitou roli v procesu mediace. Jeho role má být ujasněna na první schůzce a v průběhu mediace dále specifikovaná. Mediátor se snaží

³⁴ *Asociace mediátorů ČR* [online]. 2009 [cit. 2009-10-10]. Vzdělávání. Dostupné z WWW: <<http://www.amcr.cz/mediace/vzdelavani.php>>.

zprostředkovat vzájemné působení klientů mezi sebou i na sebe. Podněcuje rozhovor, aby klienti mluvili o problému, pokládá otázky, kterými usnadňuje druhým komunikaci. Když jedna strana vyjádří svůj názor, mediátor se snaží dalšími otázkami zprostředkovat druhé straně správný význam sdělení. Domnívám se, že je nejdůležitější to, aby se strany správně pochopily a zabránilo se vzniku dalších nedorozumění. Dobrý mediátor se snaží o konfliktu mezi klienty zjistit, co nejvíce informací. Je opatrný, ale zároveň otevřený informacím. Musí si uvědomit, že verze každého klienta je subjektivně pravdivá. Mediátor by měl být střízlivý a uvědomit si, že ne každá mediace, kterou povede, bude končit sepsáním dohody. Střízlivost je velmi důležitá k udržení duševní rovnováhy.

4.4 Etický kodex mediátora

Asociace mediátorů ČR vypracovala kodex, který se skládá ze šesti základních bodů, které jsou dále rozpracovány. Jednotlivé body stručně popíši v následujících odstavcích.

Mediátor má povinnosti k zúčastněným stranám, zavazuje se, že bude stranám věnovat dostatečnou pozornost, aby byla mediace efektivní. Dále je zde hovořeno o dobrovolnosti, informovanosti klientů o službě mediace a jejím financování.

K povinnostem mediátora v procesu mediace patří vedení stran ke schopnosti samostatně řešit problémy. Jsou zde zmíněny základní principy mediace, jako je neutralita, dobrovolnost a mlčenlivost. Mediace se nevede s lidmi, kteří jsou intoxikováni či mají vážné psychické problémy. Cílem je dohoda, která musí být pro všechny strany přijatelná. Zúčastnění mohou od mediace odstoupit v kterékoliv části procesu.

Mediátor má také povinnosti ke svým kolegům, nesmí vstupovat do sporu mediovaného jiným mediátorem bez souhlasu zúčastněných a během mediačního procesu se vyvarovat kritiky kolegů. Kritika má být sdělena na vhodném místě a vhodným způsobem.

Mediátor by se měl neustále vzdělávat a být si vědom, že často nebude posuzovat jako individuální osoba, ale jako součást organizace. Mediátor provádí mediaci jen v oblasti, ve které je kvalifikovaný.

Mediátor má povinnost nejen vůči klientům, ale i vůči společnosti. Stížnosti a porušení etického kodexu řeší Etická komise Asociace mediátorů ČR. Komise je jmenována Radou AMČR.³⁵

³⁵ *Asociace mediátorů ČR* [online]. 2009 [cit. 2009-10-27]. Etický kodex. Dostupné z WWW: <<http://www.amcr.cz/mediace/dokumenty/kodex.pdf>>.

5 Proces mediace

Proces mediace má několik fází, které mají dovést k dohodě. Autoři uvádějí různý počet fází mediačního procesu, nicméně ve většině knih a odborných článcích je nejčastěji popsáno šest fází. Záleží především na mediátorovi, jestli se bude pevně držet struktury. Rozčlenění mediačního procesu má pomoci v orientaci a ujasnění v tom, co musí mediace obsahovat a jaké cíle mají jednotlivé fáze. Vždy je ovšem potřeba přihlídnout k individuální situaci klientů. V následujících kapitolách bych ráda popsala český způsob fázování, který vychází z amerického (podle L. Holé 2003 a O. Matouška 2003).

Rozlišujeme tedy tyto fáze:

- Zahájení mediace
- Získání informací / Mediátoři naslouchají stranám
- Porozumění zájmům / Strany naslouchají jedna druhé
- Hledání řešení
- Vytváření dohody
- Závěr / Sepsání dohody

5.1 *Zahájení mediace*

Nejdůležitějším bodem této fáze je získat klienty pro mediaci. Mediátor by měl vysvětlit, co je mediace, jaké jsou její výhody a cíle. Stručně by měl popsat strukturu mediačního procesu, úlohu mediátora a dobrovolnost účasti. Mediátor by měl zdůraznit svoji neutralitu, pro názornost je dobré říci, co mediátor dělá a co ne. Stejně jako v sociální práci by při vysvětlování neměl používat odborné výrazy, vyvaruje se tím nedorozumění a odmítnutí mediace klienty. Pro přehlednost může napsat jednotlivé fáze na tabuli. Pro mediační proces je také velmi důležité stanovit pravidla jednání. Patřím sem zejména mlčenlivost (informace, které se dozvíme během mediace, nesmí být sdělovány někomu jinému), důvěrnost, neskákání si do řeči, časové rozpětí pro mediaci, lhaní, vzájemné oslovování apod. Myslím si, že je dobré opět tyto pravidla zapsat na tabuli, klienti si je lépe zapamatují a poté mají možnost se k nim vyjádřit. Děje se tak v případě, když někdo odmítá určité pravidlo přijmout. Mediátor by měl v klidu vysvětlit

důležitost pravidel pro mediační proces. Velmi často se stává, že během mediace je potřeba připomenout dohodnutá pravidla.³⁶

Domnívám se, že zvládnutí první fáze je velmi důležité pro další úspěch mediace. Velká výhoda je, když jsou klienti motivováni situaci řešit a uvědomují si významnost dohody pro budoucí život, mají tedy společný cíl, o který se mohou snažit.

O. Matoušek ještě rozlišuje nultou fázi (příprava) od první fáze (zahájení). V nulté fázi se snaží mediátor získat klienty pro mediaci, zjišťuje, zda skutečně chtějí využít tento způsob řešení konfliktů. Vysvětlí klientům co je mediace, aby se mohli samostatně rozhodnout. Poté si domluví první schůzku, kde se vzájemně představí, dohodnou se na pravidlech mediace, znovu se zopakují principy mediace a úloha mediátora v procesu.³⁷

5.2 Získání informací

V této fázi dostanou strany možnost vyjádřit se. Většinou osoba, která chtěla zprostředkovat mediaci, mluví jako první. Pokud jsou přítomni právní zástupci (což se v ČR zpravidla nestává), mluví také. Mediátor tedy získá nejen faktické informace, ale i možnost poznat emocionální vztahy mezi stranami.³⁸

V zájmu zachování neutrality dá mediátor každé straně stejný čas na vyjádření. Otázkami a technikami aktivního naslouchání podporuje otevřenost klienta a snaží se získat co nejvíce informací, které mu pomohou porozumět sobě, ale zároveň i partnerovi. Navzájem se dozví, co prožívají ve vztahu ke konfliktu a jaké problémy jim to přináší. Strany se tak učí mluvit o svých těžkostech v bezpečném prostředí. Toto je velmi důležité pro další fáze mediace, kdy budou hovořit mnohem volněji a otevřeněji. Pokud klient mluví nesouvisle a přechází od jednoho tématu ke druhému, mediátor ho musí usměrnit otázkami. Pomáhá parafrázování výpovědí, poté má klient možnost svůj názor více objasnit. Části výpovědi, které souvisí se sporem, se stručně vypíší na tabuli.³⁹

³⁶ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 106-107.

³⁷ MATOUŠEK, Oldřich, et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. Mediace, s. 144.

³⁸ STEPP, Jessica A. *Mediation.com* [online]. February 2003 [cit. 2009-11-25]. How Does The Mediation Process Work?. Dostupné z WWW: <<http://www.mediate.com/articles/steppJ.cfm>>.

³⁹ MATOUŠEK, Oldřich, et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. Mediace, s. 144 -145.

Hlavním cílem fáze je vyjádřit, v čem spočívá konflikt. Mediátor nestranně shrne konflikty a popíše zájmy stran. Většinou se sporné body napíší na tabuli a poté se zařadí pod souhrnné názvy a problémy. Velmi podstatné je, aby mediátor určil, co mají obě dvě strany společného, tím sestaví program dalšího jednání.⁴⁰ Jedním z častých společných zájmů v rozvodové mediaci bývá společný cíl, a to blaho dítěte. Rodiče se snaží dohodnout tak, aby dítě nebylo psychicky poškozeno a nestrádalo rozpadem rodiny ve velké míře.

„Když jsou stanoveny konfliktní body, je dobré začít problémem, který se nejjednodušeji vyřeší. Klienti zjistí, že je možné se dohodnout a prožijí uspokojení z dohody.“ (žena mediátorka). Myslím si, že tato situace je namotivuje dál řešit společné problémy a pokračovat v mediaci. Pomůže také, když mediátor vyzdvihne snahu stran problém řešit a pochválí je.

Častým problémem v této fázi může být skákání si do řeči. Mediátor se musí vrátit k dohodnutým pravidlům a znovu vysvětlit jejich důležitost. Také může neverbálně dávat najevo, aby si strany neskákaly do řeči. Pokud to nepomáhá, mediátor dá každé straně tužku a papír a žádá, aby klienti popsali své pocity a to co je napadá, když druhá strana mluví. Může se stát, že ani toto nepomůže a klienti na sebe neustále útočí a situace je vyhrocená. V této situaci mediátor přistoupí na oddělené jednání a jedná s každou stranou samostatně.

5.3 Porozumění zájmům

Hlavním smyslem uvedené fáze je, aby si strany vzájemně naslouchaly a pochopily se. Mediátor dává stranám možnost vzájemné komunikace. Odhalováním vlastních zájmů, hodnot, potřeb a porozumění partnerovi se strany dostávají ze soupeřivé pozice k vyjednávání. Společné cíle pomáhají přechodu od minulosti k budoucnosti. Mediace se nesnaží rozebírat minulost, ale ukazuje na důležitost budoucnosti.

Tato fáze je pro mediátora velmi náročná. Musí se snažit, aby si strany řekly vše důležité a navzájem se pochopily (pomůže to předejít pozdějším nedorozuměním), o tom se mediátor ujistí otázkami a parafrázováním. Mediátor pomáhá hladkému průběhu rozhovoru a tím i vzájemnému naslouchání stran. Používají se především techniky

⁴⁰ HOLÁ, Lenka. *Mediace: Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 106-107

dotazování, parafrázování, zrcadlení pocitů, přeformulování, shrnutí a kladení otevřených otázek.⁴¹

„Pokud na sebe strany neustále utočí, často pomůže, když se mediátor zeptá, jak fungoval jejich vztah, když spolu např. začali žít nebo když se narodilo dítě. Strany si tak mohou uvědomit, že spolu dříve vycházely a že není nemožné, aby se to dělo i nyní. Další možností je zeptat se klientů, co se stane, když se nedohodnou. V tom případě by nejspíš rozhodoval soud. Klienti by tedy měli jen částečný podíl na rozsudku a nemusel by jim plně vyhovovat. Mediátor zdůrazní, že je lepší vytvořit společnou dohodu (je vždy lepší si o svém životě rozhodnout sám).“ (žena mediátorka)

5.4 Hledání řešení

Hlavním cílem uvedené fáze je najít řešení, které bude vyhovovat oběma stranám. Mediátor se snaží vést strany k tvůrčímu přístupu a udržet celý proces v orientaci na budoucnost. „Znovu společně zformulujeme problém, který je potřeba vyřešit. Strany navrhuji možnosti a způsoby řešení. Vše se zapisuje na tabuli. Poté se o možnostech řešení diskutuje. Návrhy, které nevyhovují oběma stranám, škrtneme. Na tabuli pak zůstane řešení, které by mohlo být základem dohody. Pokud žádné řešení nenalezneme, opět klientům připomeneme, co se stane, když se nedohodnou. Lze také uzavřít dohodu o nedohodě.“ (žena mediátorka).

V této fázi je možné využít nejrůznější techniky tvůrčího myšlení. Mimo mediaci, například i ve škole, se používá brainstorming. Další možností je strom významnosti a rozbor předností a nedostatků.⁴²

5.5 Vytváření dohody

Cílem páté fáze je vytvořit rámcovou dohodu, která povede k závěrečné dohodě. Strany předkládají revidované návrhy řešení ze čtvrté fáze a začínají pracovat na konkrétní dohodě. Velmi důležité je, aby dohoda byla konkrétní, jasně to vyjadřují čtyři slůvka: KDO, KDE, KDY a JAK. Dohoda musí obsahovat i detaily, které se mohou zdát

⁴¹ STEPP, Jessica A. *Mediation.com* [online]. February 2003 [cit. 2009-11-25]. How Does The Mediation Process Work?. Dostupné z WWW: <<http://www.mediate.com/articles/steppJ.cfm>>.

⁴² HOLÁ, Lenka. *Mediace: Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 108

bezvýznamné. Strany musí dohodě rozumět. Tím vším se předchází budoucímu nepochopení, které by mohlo plynout z nejasnosti dohody. Někdy se stane, že formulování dohody ukáže ještě určité nedostatky a skrytá nepochopení. Když se vše vyřeší a strany souhlasí, přistoupí se k dalšímu problému, tím se vrací proces do čtvrté fáze a vše se opakuje až k sestavení konečné dohody.⁴³

5.6 Sepsání dohody a závěr

Zde se dostáváme k cíli mediace, tedy sepsání dohody. Dohoda musí mít tyto znaky: vyváženost, realističnost, konkrétnost, dosažitelnost, časová omezenost a měřitelnost.⁴⁴ “Dohoda by měla být především jasná, nesmí tedy obsahovat dvojnásobná slova a ani odborné termíny. Dohoda se čte nahlas a strany se mohou vyjádřit, jestli opravdu dobře rozumí jednotlivým bodům smlouvy. Sepíše také to, co se bude dít, když se jednotlivé body nesplní. Např. otec vrací dítě po víkendu matce o hodinu později, matka si v tomto případě přeje, aby jí otec zavolal a informoval, proč k situaci došlo.“ (žena mediátorka).

Pokud jedna ze stran odmítne dohodu podepsat, mediátor zjišťuje proč. Často se stává, že chce klient konzultovat dohodu s jiným odborníkem či s někým z rodiny. Důležité je, aby druhá strana pochopila toto rozhodnutí a nebrala ho jako zradu. Mediátor poté navrhne příští termín konzultace.

Dohodu podepisují obě strany a mediátor. V závěru mediátor ocení snahu stran hledat řešení a zhodnotí celý proces. Jsou také dojednány podmínky dodržování a kontroly dohody. Stranám je nabídnuta možnost konzultací v budoucnu.⁴⁵ To se děje v případě, kdy se změní podmínky (např. dítě přechází z mateřské školy na základní školu, mění se tím jeho celý režim), dojde k nedorozumění nebo se vyskytnou další problémy.

⁴³ MATOUŠEK, Oldřich, et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. Mediace, s. 146.

⁴⁴ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 106-107.

⁴⁵HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 106-107.

5.6.1 Způsoby ukončení mediace

- Dohoda je dosažena – dohoda je srozumitelná a souhlasí s ní obě strany. Našlo se tedy řešení konfliktu.
- Dohoda o odkladu a přerušení – klienti se dohodli, že jednání bude pokračovat v budoucnu. Mediátor ocení jejich snahu.
- Dohoda o nedohodě – strany se shodly, že společná dohoda není možná. Mediátor celou situaci shrne, ocení snahu a nabídne možnost dalšího kontaktu.
- Dohoda není dosažena – klienti i mediátor rezignují na proces mediace a jednání ukončí.⁴⁶

⁴⁶ HOLÁ, Lenka. *Mediace: Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6. s. 109-110.

6 Techniky používané při mediaci

Z rozhovorů s mediátory jsem zjistila, že používají především techniky aktivního naslouchání, brainstorming, batna a výměna rolí. Všechny tyto techniky aktivizují klienta, umožňují mu vyjádřit emoce a názory, vytváří také důvěrné a bezpečné prostředí pro komunikaci. Též pomáhají k akceptaci klienta.

Pro mediátora je také velmi důležité, aby znal techniku rozhovoru a jeho fáze.

6.1 Aktivní naslouchání

Technika aktivního naslouchání je známa všem, kteří pracují v pomáhajících profesích. Myslím si, že tato technika nám velmi usnadní jednání s klientem, pomůže nám navázat vztah a získat dostatečné informace, které jsou základem k řešení problému. Díky této technice si může klient uvědomit skutečnosti, které dříve tolik nevnímal. Také dáváme najevo, že klienta uznáváme a přijímáme jeho pocity. Aktivní naslouchání podněcuje k tomu, aby klient zkoumal své pocity a myšlenky.

Využíváme především těchto technik: objasňování, parafrázování, reflektování a shrnování. O. Matoušek uvádí, že aktivní naslouchání se řídí především těmito pravidly:

- vnímat to, co klient říká
- koncentrace na to, co klient cítí a co má v jeho sdělení význam
- pracovník udržuje oční kontakt a je vnímavý k neverbálním signálům
- pracovník klade upřesňující otázky
- pracovník mluví, aby lépe pochopil sdělení klienta než aby dělal závěry
- ověření, zda pracovník vše dobře pochopil, klient dostane možnost doplnit informace⁴⁷

Při aktivním naslouchání pracovník nemyslí na to, co ho napadá, ale empaticky naslouchá a snaží se porozumět. Podstatné je zbavit se předsudků, stereotypů a schémat vnímání.⁴⁸

⁴⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 78. ISBN 80-7178-548-2.

⁴⁸ JUŘÍČKOVÁ, Věra. *Komunikace*. Opava : Optys, 2008. s. 60. ISBN 978-80-85819-68-7.

6.1.1 Parafrázování

Jednou z technik používaných v aktivním naslouchání je parafrázování. Pracovník (mediátor) zopakuje podle svého názoru, co si klient myslí a co cítí. (Např. „Jestli tomu dobře rozumím, bylo to pro vás těžké, protože...“ „S vaší dcerou se nestýkáte, jelikož jste se pohádali kvůli...“). Klientovi je tím naznačeno, že se věnuje pozornost jeho myšlenkám, pocitům a že ho opravdu mediátor poslouchá. Opakováním myšlenky dostává klient možnost rozvést či upřesnit svou výpověď. Velmi významné je vyvarování se používání cizích slov a odborných výrazů. Můžeme tím být ztracena klientova důvěra, proto je velmi důležité hovořit „jazykem klienta“. Mediátor se tak vyhneme nepochopení a případným nedorozuměním. Při používání této techniky je dobré myslet na to, zda parafrázi nedovede klienta do pozice, kterou považuje mediátor za vhodnou. Parafrázování by se mělo užívat v přiměřené míře.⁴⁹

6.1.2 Vyjádření pochopení pocitů druhého

Např. „To jste se musel cítit hrozně.“ Toto vyjádření ověří, zda mediátor výpověď správně pochopil. Klient tak získá objektivnější pohled na své pocity, což pomáhá především tehdy, když je rozčilený či deprimovaný. Klientovi je tím dána možnost rozhovořit se o svých pocitech a upřesnit je. Většina lidí má strach o svých pocitech mluvit, protože se bojí, že nebudou přijati a ostatní je odsoudí. Pokud ze strany mediátora pocítí přízeň, je šance, že se rozpovídají. Pocity by neměly být zesměšňovány a ani zveličovány.⁵⁰

⁴⁹ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha : Grada, 2001. s. 91. ISBN 80-7169-988-8.

⁵⁰ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha : Grada, 2001. s. 91. ISBN 80-7169-988-8.

6.1.3 Kladení otázek

Kladením otázek získáváme další důležité informace a podněcujeme klienta, aby dále hovořil a upřesňoval svoji výpověď. Vždy je lepší používat otevřené otázky. Klient dostane více prostoru k vyjádření. (Např. „Jaký máte názor na jednání soudce ve vašem případě?“). Kdežto uzavřené otázky dávají možnost odpovědi pouze: ano, ne, souhlasím, nesouhlasím, nevím. Uzavřené otázky zužují klientovu pozornost, zatímco otevřené rozšiřují pole vnímání a pomohou k vyjádření postojů, myšlenek a pocitů.⁵¹

6.1.4 Sumarizace

V sumarizaci shrne mediátor větší část výpovědi oproti parafrázování, které je zaměřené na jednu konkrétní oblast. Klient si udělá představu o tom, co podstatné vyrozuměl posluchač z jeho výpovědi. Díky shrnutí si může klient uvědomit spoustu věcí. Mediátor mu nastavuje jakési zrcadlo, ukáže celkovou situaci. Klient ji vidí jakoby z nadhledu. Může také dojít k sebepoznání („to jsem celý já“, „zde jsem se zachoval špatně“). Sebeoznání je první krok k případným změnám.

U aktivního naslouchání je potřeba si uvědomit, že nikdy nemůžeme zcela pochopit pocity klienta a ani vědět, co má přesně na mysli. Toto je potřeba mít na paměti, jinak může dojít k nedorozumění.⁵²

6.2 Brainstorming – burza nápadů

Brainstorming se využívá v mediaci především při hledání řešení. Jedná se o techniku skupinové práce, předkládají se nápady plné fantazie, které mají vyústit v kreativní myšlení. Mediátor by měl nejdříve seznámit strany s pravidly brainstormingu.

Základem je, že strany vyslovují myšlenky a návrhy řešení problému (říká se, že létají vzduchem). Z řečeného vyplývají nové a nové myšlenky. Nápady jsou vyřčeny

⁵¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 104 - 105. ISBN 80-7178-548-2.

volně a spontánně. Některé myšlenky se mohou zdát neobvyklé či absurdní, to ale vůbec nevadí. V brainstormingu je důležitější kvantita nežli kvalita. Pokud jedna strana vysloví myšlenku, druhá strana na ní může navázat nebo k ní dodat jiný nápad. Jedním ze základních pravidel je, aby návrhy nebyly během jednání kritizovány či hodnoceny. Nápady jsou zapisovány na tabuli.

Další fází je vyhodnocení myšlenek. Nápady se posuzují, třídí a kritizují. Metoda se hodí pro problémy, kde existuje více způsobů řešení.⁵³ V mediaci se hledá řešení, které bude vyhovovat oběma. Podle slov mediátorky se často vyřeší několik problémů v jedné fázi, např. při úpravě styku dítěte s rodičem se dohodne i podíl na volnočasových aktivitách dítěte a kdo ho bude vyzvedávat z kroužků a jak budou kroužky financovány.

6.3 Batna

Tato zkratka znamená Best Alternative To and Negotiated Agreement (nejlepší alternativa k vyjednané dohodě). Na „batně“ závisí ochota účastníků vyjednávat. O této technice se v české literatuře moc nepíše. Pokud situace nikam nevede a zdá se bezvýchodná. Mediátor se zeptá stran, co se stane, když se nedohodnou. Většinou by situaci musel řešit soud a strany by do rozhodnutí soudu nemohly příliš zasáhnout. Mediátor upozorní na to, že je vždy lepší, když se o věcech, které se manželů dotýkají rozhodnou sami. Dle slov mediátorky, s kterou jsem dělala rozhovor, se tato technika velmi osvědčila a pomohla v mnohdy bezvýchodné situaci. Manželé si uvědomili, že si o situaci chtějí rozhodnout sami, kdy se dítě uvidí s druhým rodičem, jak se budou podílet na jeho výchově apod.

⁵² KŘIVOHLAVÝ, Jaro . *Povídej - naslouchám*. Praha : Návrat, 1993. s. 56 - 57. ISBN 80-85495-18-X.

⁵³ MUŽÍK, Jaroslav. *Andragogická didaktika*. 1. Praha : Codex Bohemia, 1998. s. 173 - 174. ISBN 80-85963-52-3.

7 Specifika rodinné mediace

V rodinných konfliktech rozlišujeme mediaci rodinnou a rozvodovou. Rodinná mediace řeší konflikty, které vznikly ze soužití členů rodiny (např. generační problémy). Rozvodová mediace se zaměřuje na konflikty během rozvodu a po rozvodu. Rozvodová mediace je součástí rodinné.

Podle odborné literatury i z rozhovoru s mediátory vyplývá že rodinná mediace je nejrozšířenější oblastí využití mediace. Rozvodovost je velká a je potřeba řešit situaci mezi manželi už během rozvodu. Myslím si, že je to velmi důležité. Mediace může pomoci předejít závažnějším problémům, které jsem popsala v první kapitole. Rodiče si také prožijí situaci, kdy našli společnou řeč a dohodli se. Uvědomí si, že společná komunikace může za určitých podmínek fungovat.

To se všechno může odrazit ve výchově dětí. Domnívám se, že dohoda mezi rodiči může zmírnit strádání dítěte po rozvodu. Dítě se setkává pravidelně s rodičem, kterému nebylo svěřeno do péče, předávání dítěte probíhá podle dohodnutého scénáře (v čase a místě, na kterém se oba rodiče shodli). Dítě není svědkem hádek mezi rodiči, jelikož rodiče se díky mediaci dohodli, jak budou postupovat v běžných záležitostech. Dalo by se říci, že dohoda znamená kompromis a vyhovuje oběma rodičům. Je jistě dobré podotknout, že nelze chápat mediaci jako všelék a zázračné řešení všech sporů. Někteří rodiče nejsou schopni spolu vyjednávat a společně problém řešit. Jiní mohou k mediaci přistupovat jako k další možnosti, jak poškodit druhého manžela. Výsledkem pak může být zhoršení potíží nebo prohloubení nerovnosti mezi stranami. Někdy je vztah mezi manželi natolik rozvrácený, že jedna ze stran špatně ovládá své chování a nemá zájem o diskuzi a uzavření kompromisu. V některých případech se schůzky s mediátorem konají brzy po rozvratu manželství, v situaci, kdy jsou emoce ještě velmi silné. Za této situace se velmi těžko dosáhne dohody, mediátor však může doporučit, aby se rodiče ozvali později. Výzkum McCarthyho a Wolkera ukázal, že dvě třetiny klientů byly s mediací spokojeny a shodly se na tom, že společné schůzky pomohly zmírnit emoce ve vztahu. Šest párů z deseti dospělo k dohodě a jejich celková situace se zlepšila, podařilo se jim dohodnout se o výchově dětí.⁵⁴

⁵⁴SMITH, Heather. *Děti a rozvod*. Praha : Portál, 2004. Výhody zprostředkování dohody, s. 148.

Myslím si, že v situacích, kdy je rodinná situace velmi napjatá, by velkou roli mohla sehrát sociální pracovnice z oddělení péče o dítě. Má možnost promluvit si s každým rodičem zvlášť, může upozornit na výhody mediace či doporučit rodičům služby nejruznějších poraden. Sociální pracovnice se může alespoň pokusit rodiče motivovat či upozornit na neblahé následky rozvodu na dítě.

Rodinná či rozvodová mediace by se neměla používat při domácím násilí, nejde totiž o běžný konflikt, ale opakovaně se stupňující násilí, kde si pachatel chce zachovat kontrolu nad obětí a mezi manželi je nerovnoměrný vztah. Mediace se také nedoporučuje v situacích, kde je jeden z manželů závislý ať už na návykových látkách nebo alkoholu. Obdobnou situací je i závažná psychiatrická diagnóza.⁵⁵

7.1 Mediátor v rodinné mediaci

Rodinní mediátoři pracují většinou ve dvojici. Odborná literatura uvádí, že by rodinnou mediaci měl vést mediátor muž a žena, aby byla zachována neutralita a nikdo neměl pocit, že je druhá strana zvýhodněna. Realita je však jiná. V ČR je málo mediátorů celkově a je v této službě činných mnohem více žen než mužů. Asociace mediátorů preferuje práci ve dvojici. Z rozhovoru s mediátorkami bylo zjištěno, že při rodinné mediaci pracovaly ve dvojici, ale vždy dvě ženy. Práce ve dvojici jim pomáhala zachovat neutralitu a byla zde možnost navzájem se podpořit a doplnit. Mediáční proces byl tedy plynulejší.

Rodinná mediace je velmi náročná, pro mediátora může být někdy těžké vyrovnat se s tím, že rodiče využívají děti jako zbraň proti sobě a navzájem se pomlouvají. V takových případech si mediátor může klást otázku, zda opravdu v procesu mediace postupuje správně. Velmi důležitá je supervize ze strany zkušených kolegů.⁵⁶

Myslím si, že pro rodinného mediátora je důležité, aby znal rozvodovou problematiku a věděl, jak může ovlivnit psychiku dětí. Potom může rodiče upozornit na neblahé působení rozvodu na děti a tím je varovat. Rodiče tak mohou přemýšlet nad

⁵⁵ WINTEROVÁ, Alena; DVOŘÁK, Jan. *Pocta Sentě Radvanové k 80. narozeninám*. Praha : ASPI, 2009. K ochraně před domácím násilím v novém trestním zákoně, s. 583.

⁵⁶ BAJER, Pavel . Mediace se učí na školách a praktikuje v občanském poradenství. *Sociální práce*. 2005, 4, s. 32-36.

celou situaci a třeba změní své chování a postoje. Není jisté od věci rodičům doporučit i odbornou literaturu, které je na našem trhu poměrně dostatek.

Někteří rodiče v mediaci předpokládají, že třetí osoba vyřeší jejich konflikt za ně. Mediátor se musí pokusit tuto představu zlomit. Ve chvíli, kdy se sami klienti začnou podílet na řešení, je velká šance, že dosáhnou společné dohody.⁵⁷

7.2 Hlavní témata rozvodové mediace

Rada Evropy zpracovala výzkum rodinné mediace, ze kterého vyplývá, že rodinná mediace je novou možností řešení konfliktů a některé státy zatím nemají možnost mediaci poskytovat. Mediace se nejčastěji využívá v průběhu rozvodu manželství a klade důraz především na dosažení dohody o dětech. Účastníci vstupují do procesu dobrovolně a mají možnost vyhledat nezávislou právní radu.

Rozvodová mediace řeší především svěřeni dítěte do péče, formy jeho výchovy a kontakt dítěte s druhým rodičem. Méně často pak finanční a majetkové uspořádání. Lze upravit i samostatnou výchovu dětí, otázky jejich zdraví (např. hrazení drahých léků) či kontakty se širším příbuzenstvem.⁵⁸

Ze zkušeností praxe na oddělení sociálně právní ochrany dětí vím, že jedním z nejčastějších konfliktů je styk dítěte s druhým rodičem. Často se stávalo, že rodič, kterému bylo dítě svěřeno do péče, bránil ve styku druhému rodiči. Poměrně často se řešila otázka výživného, a to v období, kdy dítě nastupovalo do 1. třídy, na střední či vysokou školu (se změnou školy většinou vzrůstají finanční náklady a dítě také platí více za dopravu).

Rodiče často vyhledají pomoc mediátora, když je jejich situace bezvýhodná a pokus celou situaci vyřešit samostatně selhal. Cílem rodinné mediace je především stabilizovat rodinné poměry. Děti nejsou tím pádem vystaveny opakujícím se konfliktům. Nejlepší formou adaptace dětí na rozvod je nízká míra konfliktů mezi rodiči. Myslím si, že mediace je velmi dobrá prevence některých sociálně patologických jevů. Klidné a pozitivní rodinné prostředí může umožnit prožít dětem spokojené dětství. Trvajících konfliktů mezi rodiči se mohou odrazit na prožívání, školní docházce i na způsobu trávení volného času dítěte.

⁵⁷ JŮZOVÁ, Vladimíra Projekt z pohledu mediátora. In *Rodinná mediace poskytovaná klientům OSPOD Třebíč*. Třebíč : Vivat Akademia, 2010. s. 5

Pokud se rodiče domluví, jak se podělí o výchovu dítěte a upraví vzájemný styk, bývá zachován pozitivní obraz druhého rodiče (toho, kterému dítě nebylo svěřeno do péče). Následky bránění styku dítěte s druhým rodičem byly popsány v první kapitole.

7.3 Průběh rodinné mediace

Základním principem rodinné mediace je, aby si rozvádějící se rodiče zachovali schopnost a vůli zůstat kompetentními rodiči. Mediátor se snaží upozornit na odpovědnost rodičů vůči dětem a informuje rodiče o dětském psychickém vývoji a potřebách.

Podle slov dvou mediátorek se většina jejich klientů dozvěděla o mediaci od sociální pracovnice (OSPOD), jen malá část se ozvala z vlastní iniciativy. Většinou samotné mediaci předchází krátká informační schůzka, kde se mají rodiče dozvědět základní podmínky o mediaci. Toto informativní setkání probíhá často s každým partnerem zvlášť.

Jak už bylo řečeno při procesu mediace jsou přítomni dva mediátoři, kteří pak mají možnost se o případných problémech společně poradit a během procesu si poskytují podporu. Z praxe sociální práce vím, že je vždy důležité mít možnost se s někým o problému poradit, druhý člověk může poskytnout jiný úhel pohledu a je zde možnost, že se nám ukáží nová řešení. Dle slov mediátorek tuto možnost mají mediátoři v AMČR a hojně jí využívají. Myslím si, že rodinná mediace je možná jednou z nejnáročnějších mediací oproti např. sousedským či obchodním sporům, jde zde především o budoucí život dětí a velkou roli hrají emoce. Je to dáno především tím, že jde o závažný spor mezi nejbližšími lidmi. Nechci znovu popisovat průběh mediace, dá se říci, že postupy procesu rodinné mediace se nijak zásadně neliší od ostatních typů mediací. Odborná literatura však upozorňuje na to, že je dobré, aby měl mediátor zkušenost s psychologickým posuzováním a psychoterapií. Hranice mezi rodinnou terapií, poradenstvím a rodinnou mediací se stírají. Byla provedena studie, která měla analyzovat a hledat společné a odlišné prvky mezi těmito typy služeb. Tyto procesy lze oddělit pouze intuitivně a je důležité, aby si mediátor přesně stanovil svou roli (mediace má svůj cíl, prostředek, formu a principy). Pokud je mediátor zároveň psychoterapeut či právník, mohl by mít problémy v záměně svých rolích. Například principy právní

⁵⁸ HOLÁ, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467. s. 136-137

obhajoby klienta a principy mediace jsou značně odlišné. Myslím, že právě proto je velmi důležité, že rodinní mediátoři pracují ve dvojici, vzájemně se mohou upozornit na chyby a poradit se o dalším postupu. Sám mediátor pak může mít větší jistotu, že pracuje správně a zodpovědně.

Do konfliktů, které řeší rozvodová mediace, jsou zataženy také děti. V Čechách se nestává, že by děti byly mediaci přítomny. Mediátorky jednaly s dítětem pouze jednou, a to v odděleném jednání a bez rodičů. Dítě bylo již starší (15 let).

Při rozvodové mediaci se nečastěji uplatňují tyto techniky: aktivní naslouchání, brainstorming a batna.⁵⁹

Pokud se při rozvodové mediaci stane, že se konflikt mezi stranami velmi vyhrotí a celková situace je velmi napjatá, lze využít tzv. odděleného jednání. Mediace se v takovém případě zastaví na jednom bodě a strany nechtějí dál jednat. Mediátor tedy nabídne oddělené jednání - sejde se s každým z manželů zvlášť a situaci znovu proberou. Aby mediátor předešel narušení neutrality, musí zaručit mlčenlivost.

7.4 Dohoda

Cesta k dohodě může být někdy složitá, ale z rozhovoru s mediátorkami jsem zjistila, že strany často dospěly k dohodě už na druhém setkání. Velkou roli hraje cena. Když byla mediace placená z projektu, rodiče využili možnosti sejít se vícekrát (a to až čtyřikrát), v případě, že si službu museli zaplatit sami, byli aktivnější a dohodli se většinou již na druhém setkání.

Mediace je složitý proces, ale myslím si, že u rodinné mediace je velmi podstatný spojující prvek mezi stranami, a to děti. Předpokládám, že na tomto motivu mohou mediátoři velmi stavět. Mediátor upozorňuje na nebezpečí trvajících konfliktů a jeho vlivu na dětskou psychiku.

Dohoda je často psána na počítači a poté podepsána mediátory a oběma stranami. Obsah je velmi konkrétní a musí být jasný především pro oba rodiče. Příkladem by mohl být naprosto konkrétní postup při předávání dítěte druhému rodiči (otci) na víkend.

Matka je povinna, aby dítě bylo připraveno k odjezdu včas a mělo přichystané všechny potřebné věci (oblečení, hygienické potřeby, léky, které užívá). Pokud by dítě onemocnělo, musí matka informovat otce co nejdříve, nejpozději v pátek odpoledne, pokud však dítě onemocní během týdne, matka zavolá otci hned. Otec se zaváže k tomu,

⁵⁹ Charakteristiky těchto technik jsou popsány v předchozí kapitole

že dítě vyzvedne v pátek v 18 hodin v předsíni bytu matky, kdyby se opozdil, zavolá. Během krátkého setkání matka oznámí otci, co je potřeba s dítětem udělat do školy apod. Otec také oznámí matce, zda pojedou s dítětem mimo město (např. zoo, výlet na kole). V neděli otec přiveze dítě v 17 hodin, matka bude čekat doma. Pokud by se opozdili, musí být matka informována. Během krátkého setkání si sdělí, co se za víkend odehrálo a zda se vyskytl nějaký problém, který je potřeba řešit.

Na této části dohody si lze všimnout velké konkrétnosti. Je patrné, že matka si přeje být informována o pozdním příjezdu, aby se nemusela bát, zda se nepříhodilo něco zlého. Otec zase vyžaduje, aby dítě mělo připravené věci a mohl si ho bez problému vyzvednout ve stanovený čas. Každý z rodičů mluví o svých přáních a obavách, to by se vše mělo odrazit v dohodě. Během mediačního procesu se zjišťují přání rodičů. Může se to zdát banální, když je stanoven přesný čas a místo předání dítěte, ale třeba je to první bod, na kterém se rodiče shodli a našli společnou řeč. Myslím si, že je důležité podat konkrétní návrh předání dítěte, rodiče ví, co mají dělat, když dojde k problému. Druhý rodič je včas informován, jak si přál a tím se předchází možnému konfliktu a následné hádce.

V mediaci lze stanovit i další možné postupy, a to např. placení výživného, spolupráce rodičů se školou (kdo bude chodit na rodičovské schůzky), návštěva lékaře (kdo bude vozit dítě k lékaři, zda se budou rodiče střídat pravidelně), financování volnočasových aktivit, prázdniny a dovolené, styk s prarodiči a ostatními příbuznými, vzájemné informování o školních výsledcích dítěte apod. V dohodě by vždy mělo být uvedeno to, co je pro rodiče důležité. Pokud se dohodnou na základních záležitostech, je podle mého názoru velká šance, že se s rozvodem rychleji vyrovnají a budou konstruktivně diskutovat o otázkách, které se dotýkají dětí.⁶⁰

Pokud se změní podmínky v rodině, dítě přestoupí na jinou školu, onemocní a je potřeba více péče, dítě začne bydlet na koleji, některý s rodičů vstoupí znovu do manželství apod., mohou rodiče znovu vyhledat mediátora a přepracovat dohodu. Mediátoři na tuto možnost rodiče upozorní před koncem jejich společného setkání, někteří ji skutečně využili (dle slov mediátorky se tak stalo asi v 10 % případů).

⁶⁰ BECHYŇOVÁ, Věra. Kontakt rozvedeného otce s dětmi. *Děti a my*. 1999, 3, s. 29-31.

Na konec této kapitoly je jistě dobré podotknout, že nelze chápat mediaci jako všelék a zázračné řešení všech sporů. Někteří rodiče nejsou schopni spolu vyjednávat a společně problém řešit.

7.5 Projekt Tremedias Třebíč

V poslední kapitole teoretické části je popsán úspěšný projekt, který se věnoval rodinné mediaci. Myslím si, že by mohl posloužit jako inspirace ostatním občanským sdružením, které se věnují práci s rodinou a řešením rozvodové situace.

Občanské sdružení Tremedias se orientuje na poskytování mediace a supervize v sociální oblasti. V roce 2009 zrealizovalo sdružení projekt: Rodinná mediace poskytovaná klientům OSPOD Třebíč. Celý projekt byl financován z Grantového systému města Třebíč.

Hlavním cílem projektu bylo nabídnout mediaci klientům OSPOD Třebíč a pomoci jim řešit konflikt alternativním způsobem bez zásahu soudu. V okolí města Třebíč a na Vysočině nebyla mediace dostupnou, klienti mohli využít služeb v Brně či Ostravě. Nedostupnost služby mohla, dle mého názoru, hrát velkou roli v tom, že většinu potencionálních zájemců odradila.

Dva kvalifikovaní mediátoři pomáhali klientům nalézt optimální řešení jejich rodinného konfliktu a dospět k dohodě. Cílovou skupinou byli obyvatelé města Třebíč, kteří aktuálně řešili rodinné spory a bez zásahu třetí osoby by nemohli dojít k oboustranně přijatelnému řešení. Služba byla financována z projektu.

Projekt probíhal od května do prosince roku 2009. Koordinátor projektu navázal kontakt se sociálními pracovníky z OSPOD, bylo uspořádáno společné setkání s mediátory a dohodnuty podmínky předávání kontaktů a nabízení služeb mediace klientům. Později mediátoři a sociální pracovníci vytipovali případy vhodné k mediaci. Ve stejné době začala propagace projektu, byl vytvořen webový portál, informační leták, který byl mimo jiné otištěn v Třebíčském zpravodaji. Projekt byl také propagován na Dnech zdraví (5. 10. 2009), na pracovních setkáních Zdravého města a byla uspořádána konference občanského sdružení Tremedias 8. 12. 2009 („Rodinná mediace a supervize v kontextu sociální práce“). Po ukončení projektu byl vydán sborník.

V projektu bylo poskytnuto 29 mediačních sezení, uzavřeno 27 dohod a dvě dohody o nedohodě. Pracovníci také poskytli 18 telefonických konzultací. Pět mediačních sezení bylo ukončeno ještě před započítáním procesu mediace. Hlavními

tématy sporů byla pravidla výchovy, styk dítěte s rodičem, změna výživného a prozatímní úprava poměrů k nezletilým dětem.

Během projektu se ukázalo, že velmi klíčová je spolupráce sociálního pracovníka a sdružení, jelikož sociální pracovník se většinou jako první setkává s rodiči v předrozvodovém řízení, může je tedy informovat o možnosti mediace. Díky medializaci projektu někteří rodiče kontaktovali občanské sdružení nezávisle na OSPOD.⁶¹

Domnívám se, že projekt občanského sdružení byl velmi dobře promyšlen. Za základní považuji spolupráci mezi OSPOD a občanským sdružením. Nyní, po ukončení projektu, je velká šance, že obyvatelé města Třebíč budou i nadále využívat služby občanského sdružení. Oceňuji, že mediace byla v regionu Vysočina propagována a dostala se do povědomí veřejnosti.

⁶¹ JŮZOVÁ, Vladimíra Projekt z pohledu mediátora. In *Rodinná mediace poskytovaná klientům OSPOD Třebíč*. Třebíč : Vivat Akademia, 2010. s. 2-10

8 Empirické šetření

Cílem empirického šetření bylo získat informace o rodinné mediaci v České republice. Zajímalo mě, jak je služba mediace rozšířená v jednotlivých krajích.

8.1 Cíle:

Zajímá mě, jestli sociální pracovníci z OSPOD ví, co je předmětem mediace a co je jejím cílem. Zjišťuji také, zda měli vůbec možnost získat informace o mediaci, ať už prostřednictvím nejrůznějších školení, seminářů či letáků.

Dále hledám odpověď na to, jestli OSPOD doporučuje klientům mediaci jako způsob řešení rozvodových či porozvodových konfliktů a v jakých případech klientům mediaci doporučují či naopak nenavrhují. Zajímá mě také existence kontaktů mezi OSPOD a mediátory.

V neposlední řadě mě zajímá, kolik rodičů mediaci využilo a jak jim byla prospěšná.

H 1 – Předpokládám, že většina sociálních pracovníků bude vědět, co je podstatou mediace. Většina z nich se zúčastnila nějakého semináře či školení týkajícího se mediace.

H 2 – Myslím si, že soud doporučuje mediaci rodinám při rozvodovém řízení v malé míře. Většina sociálních pracovníků neměla možnost se s tímto návrhem soudu setkat.

H 3 – Domnívám se, že mediace je doporučována jako způsob řešení konfliktů v méně než polovině případů (to může být dáno tím, že někteří klienti tuto službu nepotřebují). Kontakt na mediátora by mohla mít čtvrtina oddělení OSPOD. Velkou roli hraje fakt, zda v okolí oddělení existuje nějaká organizace, která mediaci poskytuje.

H 4 – Předpokládám, že mediaci využila jen malá část rodičů. Domnívám se, že je to především z důvodu, že mediace není ještě tolik známá mezi laickou veřejností. Většina rodin raději využije služby poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, která má u nás dlouhodobější tradici. Dalším důvodem může být také to, že je mediace placenou

službou, a to kolem 1000 Kč za jedno sezení. Mediace tedy nemůže být dostupná ekonomicky slabým rodinám.

h_4 (podhypotéza) – Domnívám se, že mediace přinesla manželům spíše pozitivní výsledek. Dohodli se na základních okolnostech, a to především na styku dětí s rodičem, který je nemá v péči. Vyřešil se průběh setkávání a trávení prázdnin a svátků. Dohoda také obsahovala situace týkající se dětí, o kterých se budou rodiče navzájem informovat. Shodli se i na tom, že se nebudou pomlouvat v přítomnosti dětí. Myslím si, že mediace je využívána bez ohledu na vzdělání, záleží především na ochotě situaci řešit.

8.2 Průběh šetření

Empirické šetření proběhlo v období od srpna 2009 do konce října 2009 na území celé České republiky. Mým hlavním cílem bylo získat co nejvíce informací o rodinné mediaci jako způsobu řešení rozvodových a porozvodových konfliktů.

Dotazníky jsem rozesílala prostřednictvím emailů vedoucím oddělení OSPOD. Vše jsem jim vysvětlila v emailu a nabídla se, pokud budou mít nějaké dotazy či se objeví nejasnosti, že mě mohou kontaktovat. Někteří tak skutečně učinili.

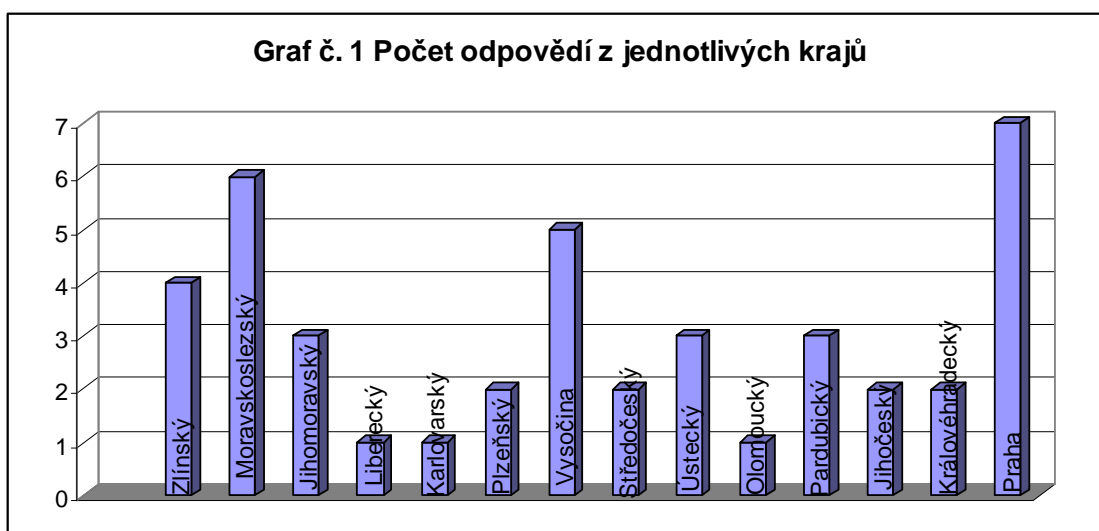
8.3 Průzkumná metoda

Zvolila jsem si dotazník. Hlavním důvodem bylo, že jsem chtěla oslovit co nejvíce sociálních pracovníků ze všech krajů ČR.

Dotazník tvoří celkem jedenáct otázek. Pět z nich je otevřených a šest uzavřených. V otevřených otázkách jsem chtěla poznat subjektivní názor respondentů. S respondenty jsem byla v kontaktu, takže jsme se mohli poradit o případných nejasnostech. Pokud něčemu nerozuměli, vše jsem jim vysvětlila. (Kompletní dotazník je v příloze práce)

8.4 Popis průzkumného souboru

Dotazníky jsem rozesílala prostřednictvím emailů sociálním pracovníkům oddělení OSPOD při městských úřadech či městských částech. Vím, že by byl lepší osobní kontakt, ale to při tak velkém průzkumném souboru nebylo možné. Dotazníky jsem rozeslala celkem na 144 oddělení OSPOD po celé ČR. Celkem mi odpověděli z 36 úřadů (Prahu, Brno a Ostravu budu zpracovávat jako celek, nechci je dělit na jednotlivé městské části). Návratnost tedy činila 25 % . Ze dvou úřadů se omluvili, že nemají na vyplnění dotazníku čas. Zde je potřeba si uvědomit, že dotazník nejspíš vyplnili ti sociální pracovníci, které problematika zajímá, považují mediaci za významnou pomoc při řešení konfliktů a s největší pravděpodobností budou mít kontakt na mediátor či v jejich okolí existuje organizace, která mediaci nabízí. Mohlo se také stát, že dotazník vyplnili sociální pracovníci, kteří sice vědí, co je mediace, ale nepovažují ji za důležitou, nemají možnost ji doporučit klientům z důvodu nedostatku mediátorů či nemají s tímto způsobem řešení dobrou zkušenost. Přesto, že jsem žádala vedoucí pracovníky OSPOD, aby rozdali dotazník všem pracovníkům, kteří pracují s rodinou v době rozvodu, vrátil se mi z některých úřadů pouze jeden dotazník. Zde předpokládám, že ho vyplnil vedoucí sám. V některých případech se také mohlo stát, že dotazník vyplňovali pracovníci společně a radili se o odpovědích. Moje interpretace jsou tedy pouze plauzibilní a je možné, že neodráží skutečnou situaci. Celkem se mi vrátilo 76 vyplněných dotazníků.



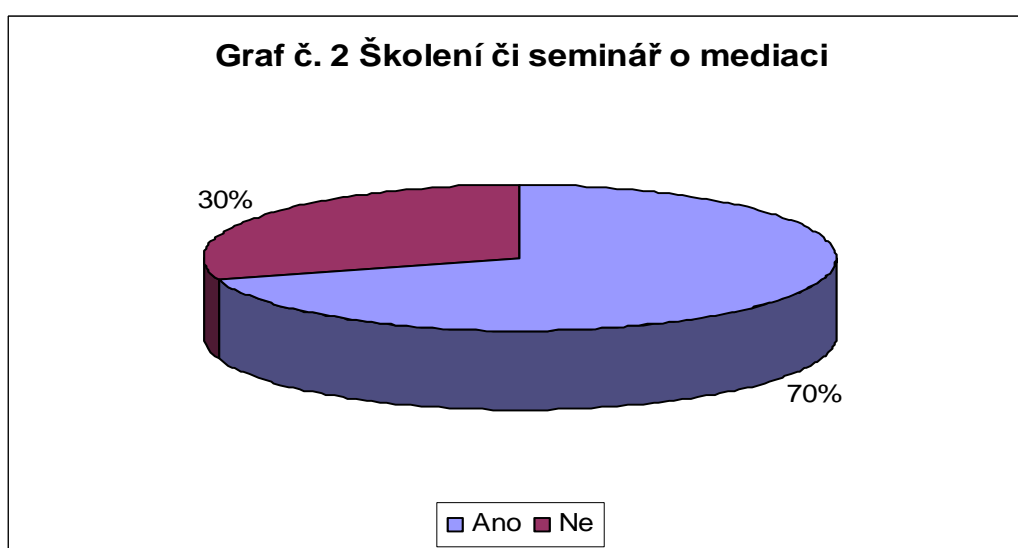
8.5 Analýza a interpretace výsledků

Výsledky jsou vždy vyjádřeny zaokrouhlením na celá čísla.

Otázka č. 1 Co je podle Vás smyslem mediace při práci s rodinami v rozvodovém a porozvodovém řízení?

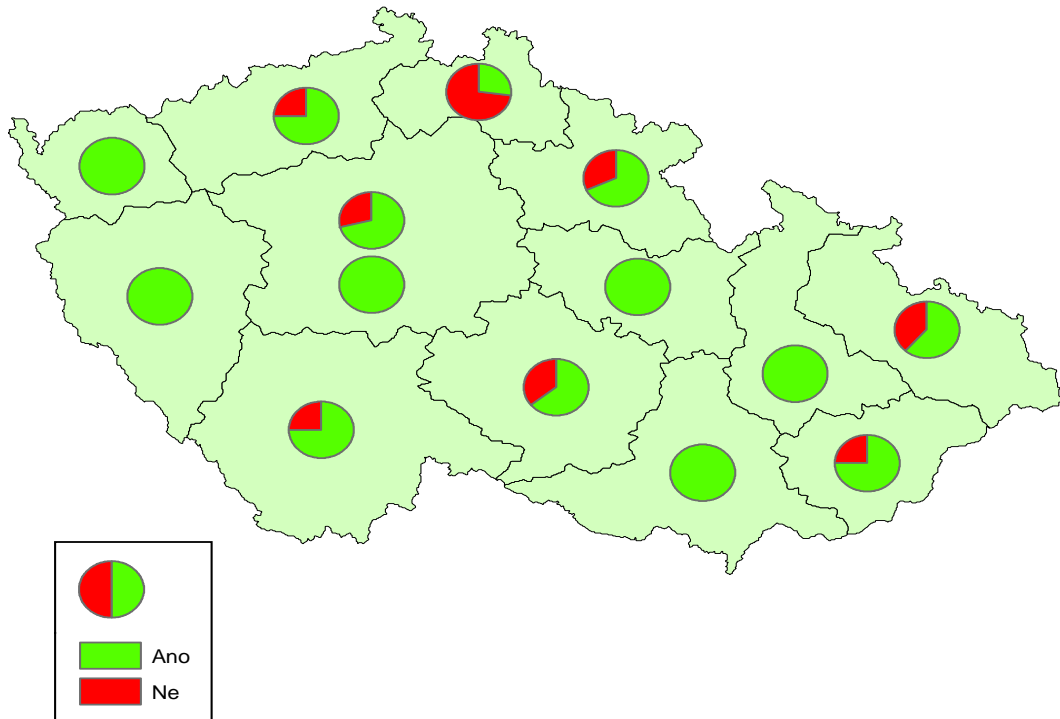
Všichni sociální pracovníci rozumí pojmu mediace. Chápou její smysl a význam v rozvodové a porozvodové situaci rodiny.

Otázka č. 2 Zúčastnil(a) jste se nějakého semináře, školení či přednášky týkající se mediace?



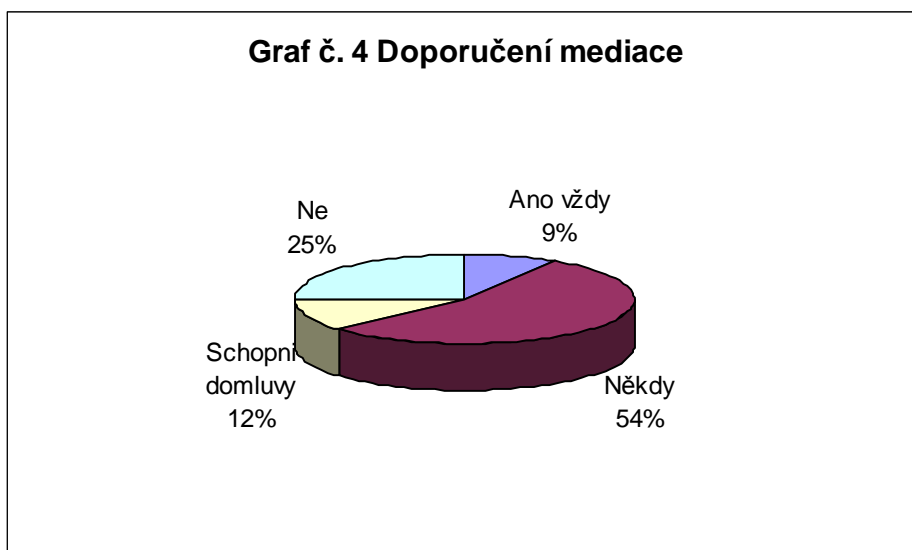
Školení, semináře, či přednášky týkající se mediace se zúčastnilo 70 % respondentů. 30% školení neabsolvovalo. Zde by bylo potřeba ještě zjistit, zda jim školení ve skutečnosti bylo nabídnuto a oni ho přesto odmítli nebo zda možnost školení vůbec neexistovala.

Graf č.3 Školení či seminář o mediaci



Ve všech krajích se sociální pracovníci zúčastnili semináře o mediaci. Tento výsledek možná souvisí s první otázkou. Sociální pracovníci tím pádem ví, co je smyslem mediace.

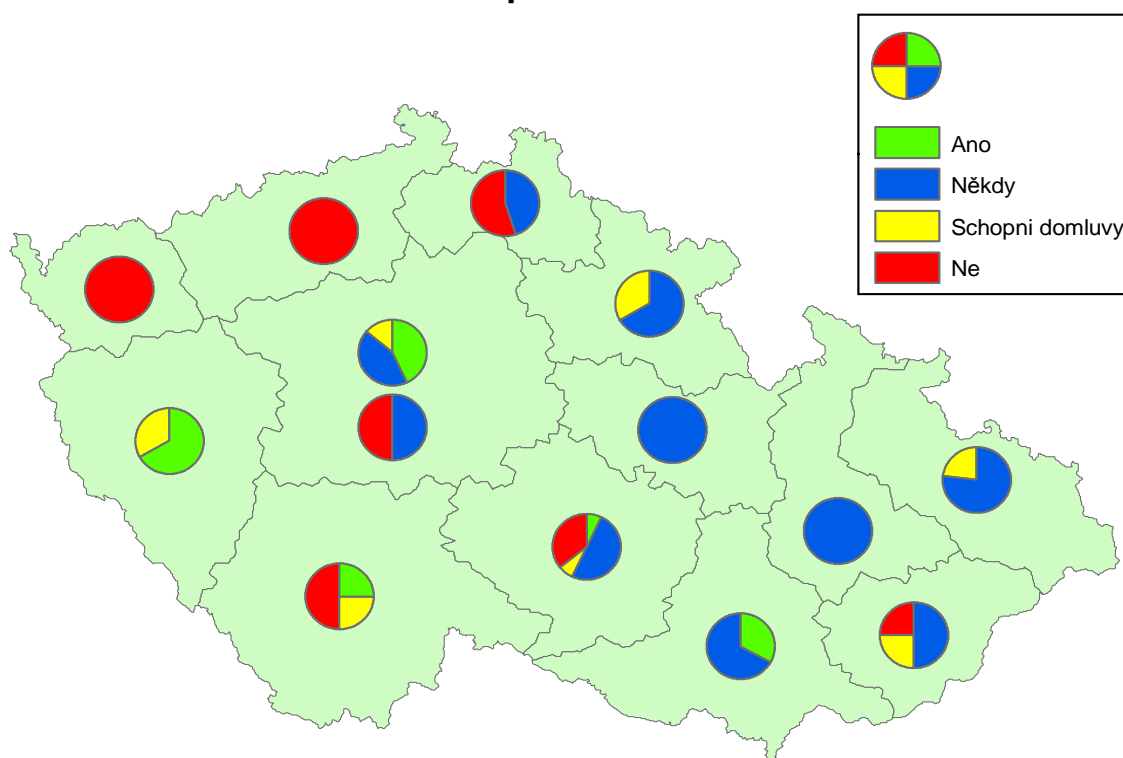
Otázka č. 3 Doporučujete svým klientům mediaci jako způsob řešení rozvodových a porozvodových konfliktů?



Polovina sociálních pracovníků doporučuje mediaci jako způsob řešení konfliktů v rozvodovém a porozvodové řízení jen někdy. Pokud je patrné, že rodiče jsou schopni domluvy, doporučuje mediaci 12 % respondentů. Mediaci nedoporučuje 25% dotázaných. Za každých okolností doporučuje mediaci 9 % sociálních pracovníků, kteří vyplnili dotazník.

Domnívám se, že doporučení sociálních pracovníků závisí také na tom, zda mají rodiče skutečně kam odkázat, zda v jejich okolí existuje služba mediace. V opačném případě asi nemá smysl mediaci nabízet, když rodiče mají ztíženou možnost této služby využít.

Graf č.5 Doporučení mediace



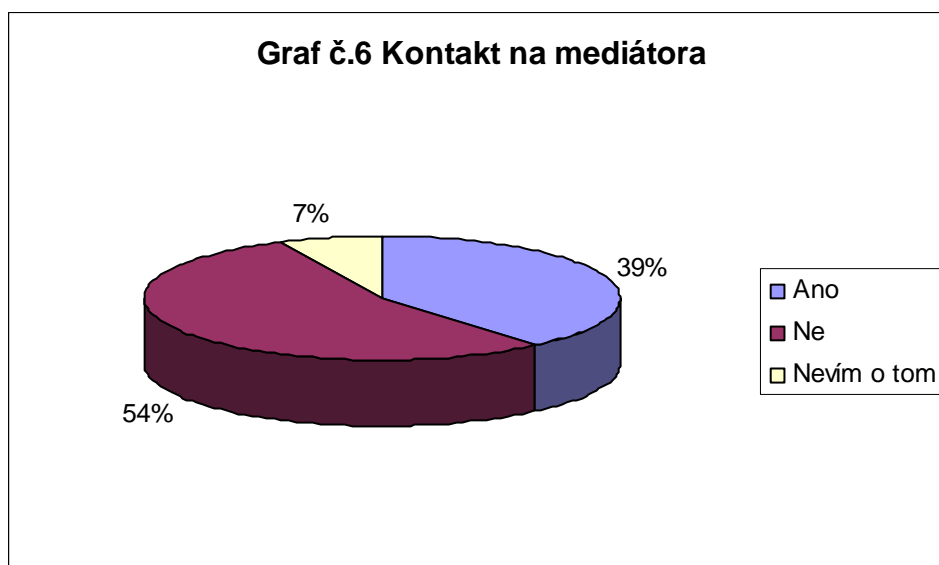
Podle výsledků mediaci nejvíce doporučují v Plzeňském kraji, bohužel tato informace může být zkreslující, jelikož z tohoto kraje mi odpověděli jen ze tří úřadů (Horažďovice a dva z Plzně). Obdobná situace je v Karlovarském kraji, kde jsou odpovědi zcela záporné. Tato otázka souvisí s následující, zda sociální pracovníci mají kontakt na mediátora. Nejvíce akreditovaných mediátor je v Praze, 15 z nich se věnuje rodinné mediaci. V Praze doporučuje OSPOD mediaci 43% klientů.

Nejméně je služba dostupná v Plzeňském, Karlovarském a Královehradeckém kraji (v každém jsou dva mediátoři). Poměrně dobře jsou na tom v Jihomoravském kraji (7 mediátorů) a Moravskoslezském kraji (6 mediátorů).

Myslím si, že velmi záleží na tom, zda samotní mediátoři službu mediace propagují, zda mají informační materiály či letáčky, které informují nejen sociální pracovníky ale i potenciální zájemce o mediaci. Určitě by nebylo špatné informovat veřejnost

prostřednictvím článku v regionálních novinách či zpravodajích měst. Vychází jednou týdně (měsíčně) většinou zdarma a z vlastní zkušenosti vím, že je o ně zájem.

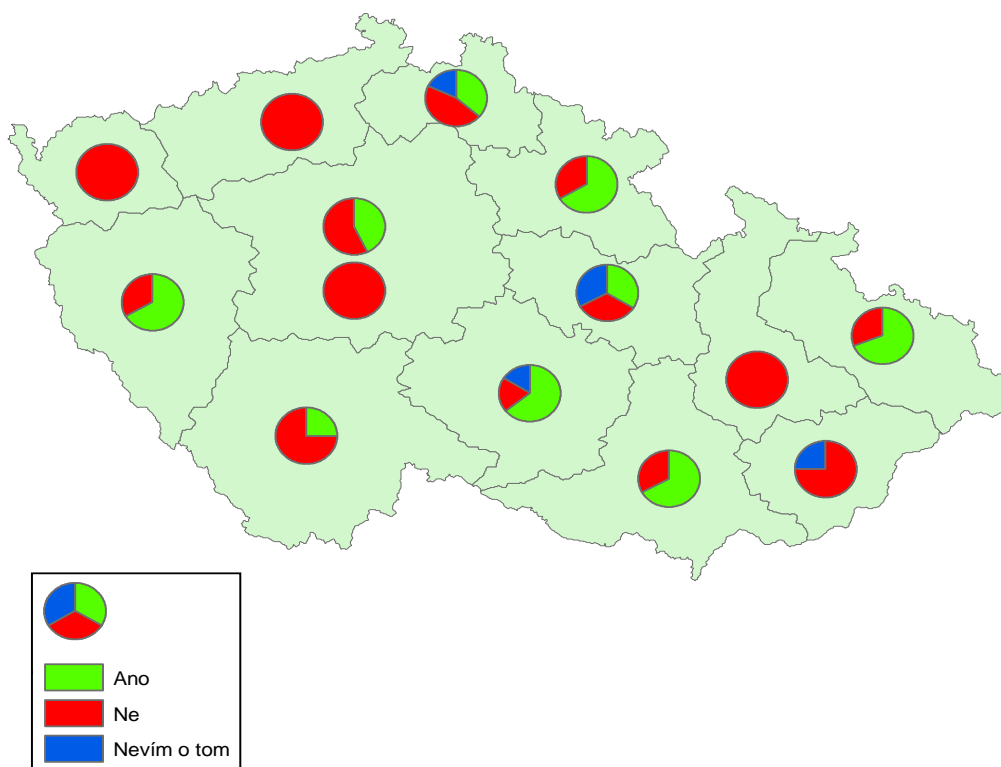
Otázka č.4 Je vaše oddělení v kontaktu s mediátorem?



Více než polovina oddělení OSPOD nemá kontakt na mediátora. Kontakt na mediátora má 39 % oddělení OSPOD , které se zapojili do výzkumu k mé diplomové práci. Přibližně desetina o této možnosti vůbec neví. Otázka č. 4 je velmi úzce spjata s předchozí otázkou o doporučení mediace. Jak bylo již řečeno, pokud není služba dostupná, nemá smysl ji doporučovat.

Z odpovědi tedy vyplývá, že pro většinu úřadů je služba mediace nedostupná. Myslím si, že zde i velkou roli hraje to, zda sociální pracovník zjišťuje, jestli je v jeho regionu mediátor. V příloze je graf, kde jsou uvedeny počty mediátorů v jednotlivých krajích. V každém kraji ČR je alespoň jeden akreditovaný mediátor.

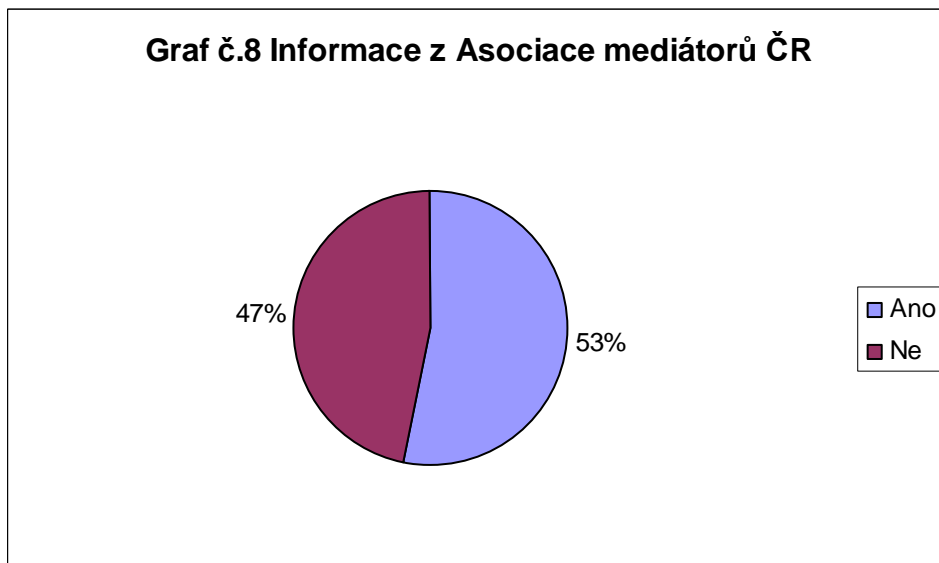
Graf č.7 Kontakt na mediátora



Kontakt na mediátora mají v krajích, kde je větší počet akreditovaných mediátorů či je zde organizace, která nabízí mediaci (jak je tomu např. v Praze nebo na Vysočině – Centrum dohody a Tremedis Třebíč). Příznivá situace je i v Moravskoslezském, Jihomoravském a Královéhradeckém kraji.

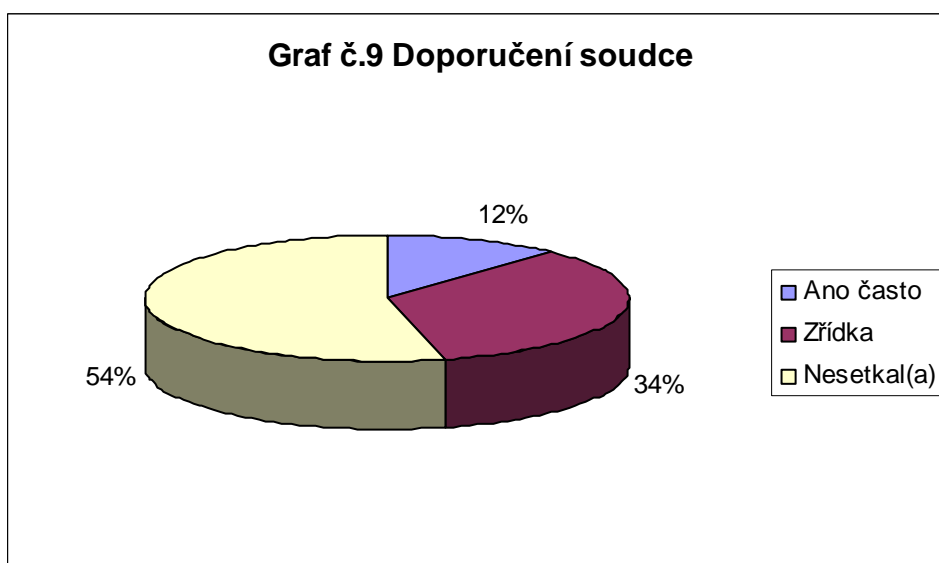
Překvapující je, že ve Středočeském kraji (Mělník, Benešov) nemají kontakt na mediátora, přestože je jich v tomto kraji akreditovaných deset. Otázkou je, proč mediaci nenabízejí. Jednou možností by bylo, že sociální pracovníci, kteří odpovídali na dotazník, považují mediaci za nepodstatnou. Také se mohou domnívat, že je to příliš drahá služba. Myslím si, že by nebylo špatné dále zjišťovat, proč tomu tak skutečně je.

Otázka č. 5 Dostaly se Vám do ruky tiskoviny Asociace mediátorů ČR nebo jiné materiály zaměřené na téma mediací?



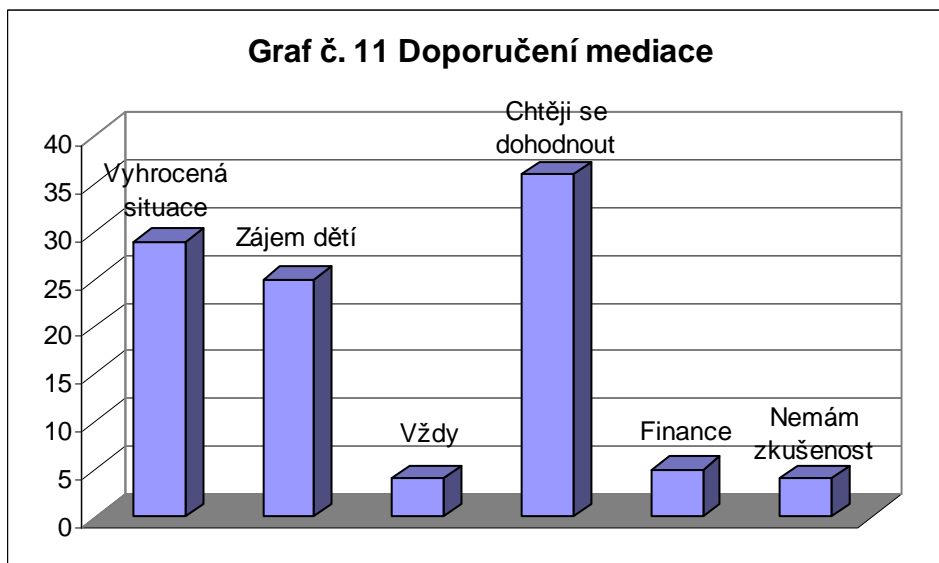
Většinu respondentů, a to 53% , obdrželi tiskoviny o mediaci z Asociace mediátorů ČR. K 47% sociálních pracovníků se tyto informace nedostaly. Propagační materiály obdrželi všichni dotázaní v Praze, Středočeském a Karlovarském kraji. Nejméně pak v Olomouckém, Plzeňském a Zlínském kraji. Myslím si, že příčinu bychom mohli hledat v tom, že v Praze a Středočeském kraji je nejvíce akreditovaných mediátorů, kteří jsou členy Asociace. Kontakty jsou uvedeny na webových stránkách AMČR.

Otázka č.6 Setkal(a) jste se s tím, že by soudce doporučoval rodičům mediaci?



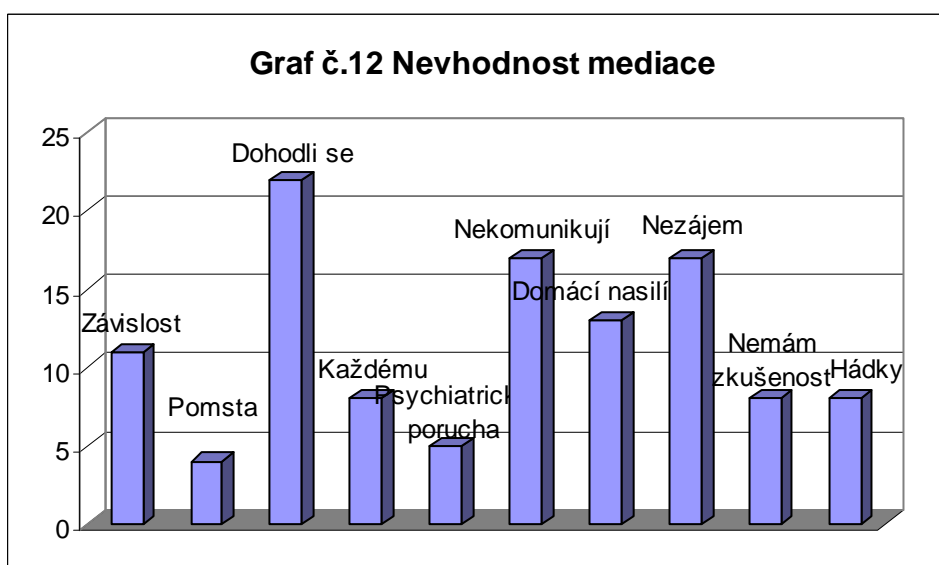
Zhruba polovina respondentů se nesetkalo s tím, že by soudce doporučoval mediaci jako způsob řešení rozporů mezi manželi. 34% sociálních pracovníků se s tím setkává jen

Otázka č. 7 Za jakých okolností byste rodině mediaci doporučili?



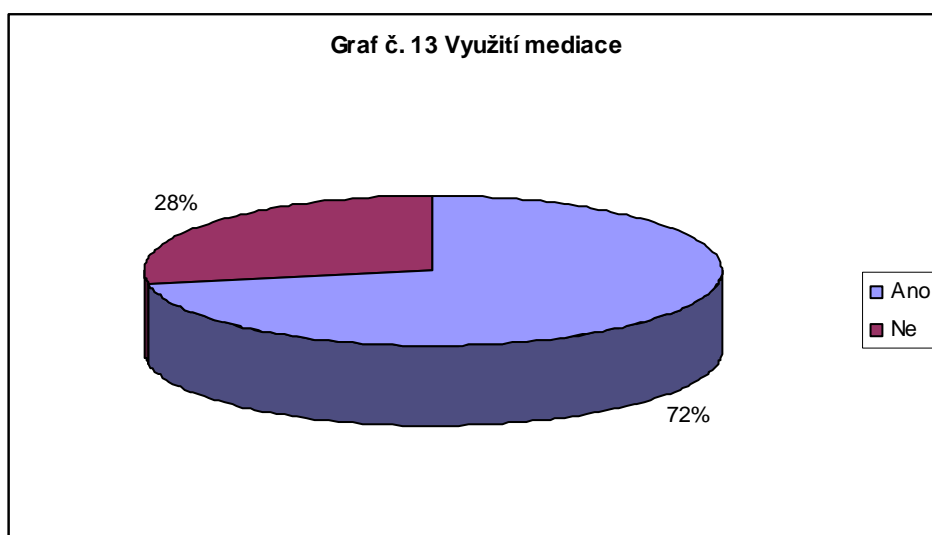
Necelá třetina respondentů odpověděla, že by doporučovala mediaci vždy, když by byla situace vyhrocená a rodiče se nedokázali dohodnout, např. kvůli silným emocím. To, že je potřeba mediaci doporučit vždy, když jde o zájem dítěte, si myslí 25 % dotázaných. Třetina sociálních pracovníků by mediaci doporučila tehdy, pokud by viděla, že se rodiče chtějí dohodnout a mají zájem řešit konflikt, ale brání jim v tom špatná komunikace či emoce. V 5 % by sociální pracovníci doporučili mediaci, pokud by věděli, že rodina má dostatečné finanční prostředky. 4% respondentů doporučují mediaci v každém případě z důvodu, že je potřeba vyzkoušet vše, aby se rodiče dohodli. Ve 4 % případech sociální pracovníci uvedli, že nedokážou na otázku odpovědět, jelikož nemají dostatek zkušeností.

Otázka č.8 Za jakých okolností byste rodině mediaci rozhodně nedoporučili?

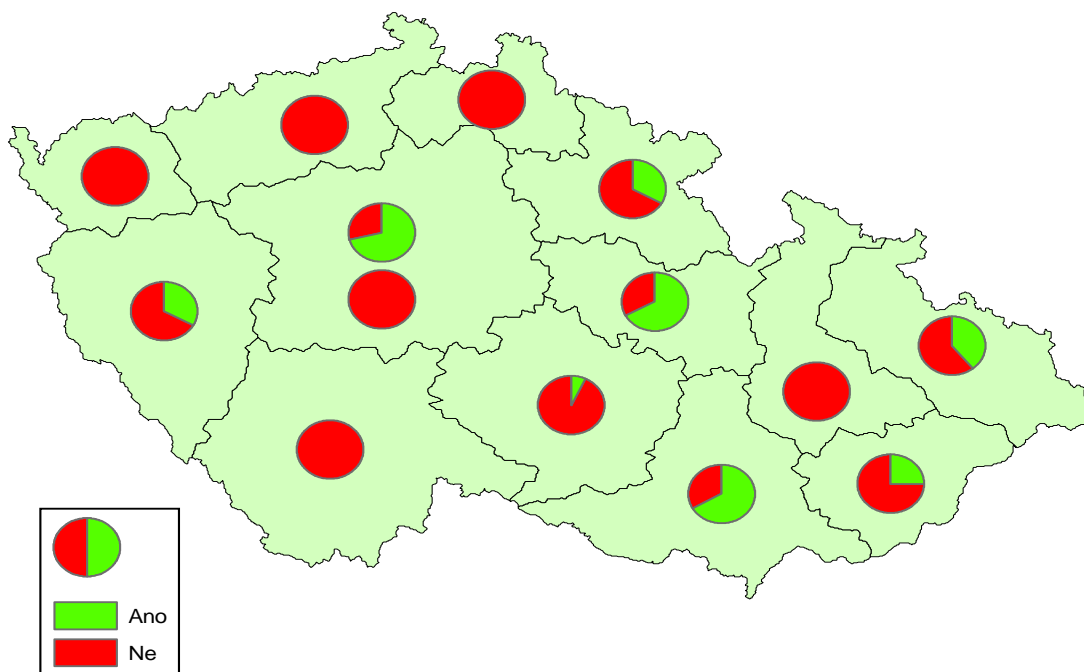


Dotázaní sociální pracovníci odpověděli ve 22 % , že mediaci nedoporučují v případě dohody rodičů. V 17% je to v situaci, kdy rodiče nekomunikují, jejich vztahy jsou velmi rozvrácené či nemají o mediaci zájem, v některých případech jí odmítají, aniž by měli o mediaci nějaké informace. 13% sociálních pracovníků uvedlo, že by nedoporučili mediaci v případě domácího násilí či při týrání dětí. Podobné je to i při výskytu závislosti u jednoho člena rodiny (alkohol, drogová závislost, patologické hráčství). Překážkou mediace je i psychiatrická diagnóza, tato odpověď zazněla v 5 %. Osm procent sociálních pracovníků doporučuje mediaci v každém případě. V 8% to jsou neustálé hádky a ve 4% se mediace stává důvodem pomsty vůči druhému partnerovi.

Otázka č. 9 Využili někteří z Vašich klientů mediaci?



Graf č.14 Využití mediace



Většina respondentů odpověděla, že klienti jejich oddělení mediaci nevyužili. Příčiny této situace mohou být různé. Laická veřejnost není o mediaci, jejích výhodách dostatečně informována a nemá ještě zkušenost z okolí, kde by úspěšně mediaci některé rodiny využily. Další překážkou mohou být finance, 1000 Kč za jedno sezení může být pro mnohé klienty poměrně vysoká částka. Během rozvodu se dělí majetky, takže si myslím, že většina rodičů bude mít tendenci spíše šetřit, jelikož očekávají, že v budoucnu nebudou mít tolik peněz jako v manželství. Vím o dvou případech, kdy existovala možnost účastnit se mediace zdarma, a to v Praze a Třebíči (zde byla mediace financována z projektů).

Podle výsledků mého výzkumu se ukazuje, že mediace se používá především ve velkých městech, kde je služba dostupná. Nejvíce mediaci využívají v Praze, Jihomoravském kraji (Brno), Moravskoslezském kraji (Ostrava) a Pardubickém kraji.

Otázka č. 10 Jaký podle Vás měla mediace vliv na situaci rodiny z dlouhodobého hlediska?

V otázce č. 10 jsem hledala odpověď na to, jak mediace pomohla rodině z dlouhodobého hlediska. Ve většině případů se situace v rodině uklidnila, a to zejména v oblasti komunikace (slovního napadání partnera), rodiče začali komunikovat ve prospěch dítěte a dohodli se na jeho další výchově, zejména pak na předávání dítěte (místo, přesný čas). Dva sociální pracovníci uvedli, že pro rodiče bylo pozitivní zjištění, že se lze

kultivovanou cestou dohodnout. Ve třech případech byla mediace neúspěšná z důvodu, že rodiče nechtěli komunikovat a neustále na sobě hledali chyby. Čtyři pracovníci uvedli, že nemohou odpovědět, protože nemají zpětnou vazbu.

Otázka č. 11 Popište stručně rodiče, kteří mediaci využili (vzdělání, schopnost komunikace, osobnost otce, matky).

V otázce č. 11 měli respondenti stručně popsat rodiče, kteří mediace využili. Většina dotázaných uvedla, že mediaci využívají především lidé se vzděláním středoškolským a vysokoškolským. Problém v komunikaci není viděn jako zásadní, spíše neschopnost přistoupit na kompromis a ustoupit od svých postojů. Někteří se snažili nejprve upřednostnit vlastní práva před zájmy dítěte. Šest sociálních pracovníků uvedlo, že se často stává, že chce komunikovat jen jedna strana, a to bez rozdílu žen a mužů. Dva sociální pracovníci napsali, že ženy se někdy chovají pomstychtivě a celou situaci berou jako křivdu, někteří otcové jsou zase dominantní a neústupní.

8.6 Ověření hypotéz

H 1 – Tato hypotéza byla potvrzena. Všichni sociální pracovníci věděli, co je mediace. Dokázali popsat její výhody oproti běžnému soudnímu procesu. 70% respondentů se účastnilo semináře o mediaci, kde mohli získat více informací.

H 2 – Hypotéza byla také potvrzena. Většina soudců mediaci nedoporučuje. Nejlépe je na tom Praha, a to nejspíš z důvodu, že je zde nejvíce mediátorů a Asociace mediátorů organizovala speciální seminář pro soudce.

H 3 – Hypotéza byla potvrzena jen částečně. Mediaci doporučují sociální pracovníci především tehdy, když vidí, že se rodiče chtějí dohodnout, důležitý faktor hraje i zájem dětí. Velká skupina sociálních pracovníků nabízí mediaci při velkých konfliktech v rodině. 25% pracovníků nedoporučuje mediaci nikdy. Toto číslo může souviset s tím, zda má oddělení kontakt na mediátora. Kontakt na mediátora má 39% oddělení OSPOD z těch, kteří vyplnili dotazník (Nejvíce na Vysočině, Královehradeckém, Moravskoslezském, Plzeňském kraji a Praze).

H 4 – Hypotéza byla potvrzena. Mediaci využilo 28% klientů OSPOD. To že tak málo klientů využije mediaci, může ovlivňovat mnoho faktorů. Je to především dostupnost služby mediace, která bývá vázána na větší města. Dále je to pak informovanost laické veřejnosti, soudců a to zda sociální pracovníci upozorní na možnost řešit konflikt pomocí mediace. Velkou roli mohou hrát také finance, mediace se ve většině případech platí (pokud není financována z nejrůznějších projektů).

Na základě odpovědí sociálních pracovníků vyplývá, že mediace většině klientům pomohla a dospěli k dohodě (to mi potvrdili i mediátoři). Bohužel jak sociální pracovníci tak i mediátoři nemají příliš mnoho informací pro zpětnou vazbu, takže nelze tímto způsobem zjistit, zda mediace pomohla rodině i z dlouhodobého hlediska.

8.7 Shrnutí

Myslím si, že můj výzkum přinesl některé bližší poznatky o rodinné mediaci a jejím využití v ČR. Největším problémem byla malá návratnost dotazníků (25%). Mým cílem bylo rozeslat dotazníky do všech krajů, musela jsem tedy využívat elektronickou komunikaci. Domnívám se, že při osobním kontaktu (který v mém případě nebyl možný) by byla návratnost mnohem vyšší. Jak už jsem podotkla, je možné, že dotazníky vyplnili především sociální pracovníci, kteří mají o problematiku zájem a nebo naopak ti, kteří ji nepovažují za důležitou. Výsledky tedy nemohou vyjádřit skutečnost. .

Pozitivní je, že všichni sociální pracovníci, kteří vyplnili dotazník, dokázali popsat co je mediace a v čem spočívá její smysl a důležitost. Na to má jistě vliv i to, že 70% dotázaných se zúčastnilo semináře o mediaci. Hlavním problémem v ČR je nejspíš nedostatek akreditovaných mediátorů. V Čechách jich je nejvíce v Praze a Středočeském kraji, na Moravě pak v Jihomoravském a Moravskoslezském kraji. S počtem mediátorů souvisí také jejich kontakt se sociálními pracovníky OSPOD. Přibližně polovina pracovníků nemá kontakt na mediátora. Pokud sociální pracovník nemá kontakt na mediátora, nemůže tuto službu klientům doporučit.

Mediaci nakonec využilo 28% rodin (z OSPOD, kteří se zúčastnili mého výzkumu), nejvíce v Praze, Pardubickém, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji. Mediace je tedy využívána v okolí našich tří největších měst Praze, Brně a Ostravě.

Podle odpovědí sociálních pracovníků a mediátorů velké procento párů dospělo k dohodě. Je teda možné konstatovat, že mediace klientům jistě pomohla z krátkodobého

hlediska. Bohužel OSPOD ani mediátoři nemají dlouhodobou zpětnou vazbu s klienty, takže nelze potvrdit zda mediace pomohla i z dlouhodobějšího hlediska.

9 Rozhovory

Během psaní své práce jsem kontaktovala dvě mediátorky, které poskytují své služby v Praze a Středočeském kraji. Kontakt na ně jsem získala na internetu, na webových stránkách Asociace mediátorů ČR.

S každou jsem se setkala samostatně v klidném prostředí (v kancelářích mediátorek). Jeden rozhovor byl nahráván na diktafon, v druhém případě si to mediátorka nepřála, tak jsem odpovědi rychle zapisovala. Na rozhovoru se to velmi odrazilo, je hodně stručný a strohý. Základní otázky jsem měla předem připravené, během setkání jsem reagovala na odpovědi a pokládala doplňující otázky.

Obě mediátorky se neživí jen mediací, není to možné, jelikož mají průměrně jednu kauzu za dva měsíce. Obě však pracovaly určitý čas v ASMČR. Obě studovaly obor sociální práce, takže mají základní přehled v sociální oblasti, psychologii, právu a sociální politice. Toto považuji za velmi důležité, jelikož mohou s klienty mluvit i o velmi praktických záležitostech (např. O průběhu rozvodového řízení, negativním dopadu rozvodu na děti apod.).

9.1 Nejdůležitější části rozhovoru

- Výhodou rodinné mediace je, že mohou klienti projevit plně své emoce. V první fázi mediace je velmi důležité, že nechají volný průběh svým pocitům a mohou si uvědomit, co přesně prožívají. Myslím si, že se jim může ulevit, mediátor pomáhá klientům city pojmenovat. Volný průtok emocí je jeden z bodů, v kterém se liší rodinná a např. Obchodní mediace.
- Obě mediátorky mluvily o stejných technikách, které používají v mediačním procesu. Za nejdůležitější považují aktivní naslouchání. Tato metoda pomáhá získat, co nejvíce informací o problémech klientů a zároveň i jejich důvěru. Další technikou je ještě BATNA, tu používají především v situaci, kdy se mediační proces zastavil. Domnívám se, že tato technika je velmi motivující v tom, aby klienti pokračovali v dalším jednání. Mediátor se zeptá, co se stane, když se strany nedohodnou. Častou odpovědí může být, že rozhodne soud, v takovém případě rozhodne soudce a manželé mají jen malou možnost zasáhnout do rozhodnutí, navíc může rozsudek vyhovovat jen jedné straně.

- Obě mediátorky uvedly, že jsou zvyklé pracovat ve dvojici. Vidí velké výhody v tomto způsobu práce, a to především v možnosti vzájemně si poradit a podpořit se. Během rozhovoru s jiným odborníkem můžeme nazírat na problém z jiného úhlu a lépe najít nejvhodnější řešení. Člověk tak není v problému sám, je to i jistá ochrana před syndromem vyhoření.
- Asociace mediátorů pořádá nejrůznější semináře, informují sociální pracovníky a soudce o možnostech a výhodách mediace. Mediátorka mě upozornila, že někteří soudci vnímají mediaci jako ohrožení jejich práce, bojí se, že tak přijdou o kauzy. Myslím si, že je to především o osobnosti soudce a o tom, jak mu záleží na budoucích vztazích a situaci v rodinách klientů. Někteří soudci ale na druhou stranu mediaci doporučují a považují ji za velkou pomoc. Z rozhovorů s mediátorkami vyplývá, že někteří rodiče předložili dohodu z mediace soudu a ten ji schválil. České soudy jsou zaneprázdněné a na rozsudky se čeká velmi dlouho. Problémem tedy je, že soudce nebude mít nikdy dostatek času, aby probral důkladně s oběma stranami celou situaci. Naproti tomu mediátor tuto možnost má.
- Klienti se o mediaci dozvěděli především od sociálních pracovníků z OSPOD. Sociální pracovník má možnost poznat poměrně dobře situaci rodiny a je na jejím posouzení, kterou službu klientům doporučí. Může je také odkázat na nejrůznější poradny. Myslím si, že když sociální pracovník bude dobře a promyšleně hovořit o mediaci, je velká šance, že rodiče namotivuje a oni ji poté využijí. Sociální pracovník je většinou prvním odborníkem, s kterým se rodina setkává, proto je dobré, když rodičům trpělivě vysvětlí další možné postupy a informuje o dostupných službách v regionu.
- Domnívám se, že cena mediace ovlivňuje její využívání. Mediátorky hovořily o tom, že když byla mediace v projektu poskytována zdarma, strany se rády sešly víckrát, když musí za službu zaplatit, schází se v průměru asi dvakrát. Cena mediace je asi pro některé rodiče rozhodující, během rozvodu se dělí majetek a peněz navíc se nemusí dostávat. Myslím si, že ve většině případů rozvedených manželství klesne ekonomická úroveň rodiny, je pochopitelné, že existuje tendence spíše šetřit.
- V kauzách, které mediátorky vedly, dospělo k dohodě asi 80 – 90 % klientů. Je to velké číslo, které bychom mohli hodnotit velmi pozitivně. V AMČR však není nastavena zpětná vazba na klienty (mediátoři je po ukončení dohody už nekontaktují). Nelze tedy říci, zda se situace v rodině opravdu zlepšila a dohoda

fungovala dlouhodobě. Mediátorka vidí velké plus v tom, že rodiče se na některých otázkách shodli a uvědomili si, že není tak nemožné, aby nedospěli k dohodě. Může to být motivující pro další vzájemnou spolupráci na výchově dětí. O tom, že dohoda fungovala, se mediátorky dozvěděly jedině v případech, kdy se rodiče vrátili, aby přepracovali dohodu. Děje se tak v případech, kdy se změnila rodinná situace. Myslím si, že by nebylo od věci, kdyby se Asociace domluvila s klienty a za několik měsíců je kontaktovala.

- Ještě mě zajímalo, jací klienti mediaci využívají. Mediátorka mě upozornila, že se to nedá zobecnit, většinou jsou to však lidé se středoškolským vzděláním. Ženy a muži jsou prý k mediaci motivováni stejně. Někteří muži mívají pocit, že soudkyně nadržuje ženě, proto kladou do mediace velkou naději a věří, že si o všem promluví na neutrální půdě. Klienti si ve většině případů mediaci pochvalují, pomohla jim navázat komunikaci a promluvit si společně o otázkách, které se jich dotýkají. Mediátorka se nesešla s manželi, kteří by řekli, že mediace pro ně byla absolutní ztráta času.

9.2 Shrnutí

Z rozhovorů vyplývá, že mediace pomáhá lidem v mnoha oblastech – vytěsnit emoce, promluvit si na neutrální půdě a v nejlepším případě dospět k dohodě. Myslím si, že problémem pro mnoho rodin mohou být finanční náklady. Možná by nebylo špatné napsat projekt či grant, z kterého by se zaplatila část nákladů a zbytek by zaplatili klienti. Mediace by byla možná o něco dostupnější a rodiče by zároveň v mediačním procesu pracovali motivovaněji než kdyby služba byla naopak zcela zdarma.

Kompletní rozhovory jsou umístěny v příloze práce.

Závěr

Myslím si, že moje práce může být přínosná v tom, že podá základní přehled o mediaci a jejím využití v ČR. V teoretické části jsem popsala výhody rodinné mediace oproti soudnímu řízení. Hlavní pozitivum spatřuji v tom, že rozvádějící se manželé si rozhodnou o budoucím uspořádání rodiny sami. Shodnou se na tom, kdy se případně druhý rodič bude stýkat s dítětem, jak se budou oba rodiče podílet na výchově apod. Další výhodou může být nižší finanční náročnost a to ve srovnání s placením drahých právníků u soudu. Osobně považuji mediaci za prevenci, která pomůže chránit děti před psychickým poškozením. V případě, že se rodiče naučí komunikovat a sepíší dohodu, je velmi pravděpodobné, že se situace v rodině uklidní a všichni členové se na rozvod a na porozvodovou situaci lépe adaptují. Z odborné literatury vyplývá, že po rozvodu je pro děti nejdůležitější, aby se mohly stýkat pravidelně s oběma rodiči a s každým z nich mohly prožívat radosti i starosti. V rodinné mediaci se právě nejčastěji řeší otázka styku s dětmi po rozvodu.

Při psaní práce jsem využívala jak českou, tak i zahraniční literaturu (především anglicky psanou). Konzultovala jsem také s odborníky – dvěma mediátorkami z Asociace mediátorů ČR. Obě mi pomohly lépe pochopit praktické otázky, jelikož jsem se mediace zúčastnit nemohla. Třetí osoba nesmí být podle platných zásad mediaci přítomna a domnívám se, že ani rozvádějícím se rodičům by to nebylo příjemné a mohlo by to narušit celý proces.

V praktické části bylo mým cílem zmapovat situaci v ČR. Využila jsem kvantitativní metodu a dotazník jsem rozesílala prostřednictvím emailu sociálním pracovníkům oddělení sociálně právní ochrany dětí. Návratnost dotazníků byla jen 25 %. Domnívám se, že při osobním předání by mohla být návratnost vyšší, ale při tak velkém výzkumném souboru to nebylo bohužel možné. Lze tedy předpokládat, že dotazník vyplnili především pracovníci, kteří mají o danou problematiku zájem, případně ti, kteří ji považují za zcela nepodstatnou.

Všichni sociální pracovníci dokázali popsat smysl mediace. Hlavním problémem v ČR je nedostatek mediátorů, takže se může stát, že by sociální pracovník mediaci rodině rád doporučil, ale nemá ji kam odkázat. Podle výsledků pracuje nejvíce mediátorů kolem našich tří největších měst, a to v Praze, Brně a Ostravě. Zhruba polovina sociálních pracovníků má kontakt na mediátora a má tedy možnost svým klientům mediaci doporučit. Výzkum dále ukázal, že mediaci využilo 28 % rodin, které byly v kontaktu se sociálními pracovníky OSPOD, nejvíce v Praze, Pardubickém,

Jihomoravském a Moravskoslezském kraji. Byly to rodiny s dětmi, kde se sociální pracovník stal kolizním opatrovníkem dětí.

Podle odpovědí sociálních pracovníků a mediátorů velké procento párů dospělo k dohodě. Můžeme se tedy domnívat, že mediace z krátkodobého hlediska rodinám pomohla. Bohužel mediátoři ani sociální pracovníci nemají zpětnou vazbu s klienty, dále je nekontaktují.

Domnívám se, že by se o mediaci mělo psát frekventovaněji, a to nejen v odborné literatuře. Je potřeba, aby se i laická veřejnost dozvěděla o výhodách mediace a využívala ji jako jednu z možností řešení konfliktu.

Mou práci by bylo možné dále rozšířit tím, že by byli kontaktováni rodiče, kteří dospěli k dohodě a sledovalo by se, jak jim mediace pomohla, nebo v čem naopak po delší době ztroskotala.

Pro náš obor (učitelství) by jistě nebylo špatné zabývat se využitím mediace na školách, zde se často řeší spory mezi učiteli a dětmi (především ty, které vycházejí z generačních rozdílů). Ve školách by našla uplatnění i facilitace. Je to technika, která je vhodná pro skupinová jednání a porady. Facilitátor je odborníkem na diskusi, snaží se skupinu dovést k efektivní komunikaci a pomáhá členům skupiny překonat nedorozumění a nejasnosti. Facilitace se používá při sestavování plánů, při snaze zvýšit efektivnost práce skupiny, zlepšení komunikace a sounáležitosti.

Resumé

The aim of this thesis is to describe the application of family mediation during divorce and post-divorce proceedings. The thesis is divided into theoretical and practical sections. The first part looks at problems which can arise after a divorce, for example, reassessment of the family's economical situation, the negative impact on the children's mental state and the rejected-parent syndrome.

The other chapters deal with mediation, its history, principles and processes. Attention is paid to the personal characteristics and education of the mediator.

The aim of the practical section was to attempt to determine the degree to which mediation is utilized in divorce conflicts in the Czech Republic. For the research a questionnaire was chosen which was sent out to the social workers the Department of Social Affairs and Child Protective Services. All of the social workers were familiar with the idea behind mediation. The problem in the Czech Republic is the shortage of accredited mediators. In Bohemia the highest numbers are in Prague and the Central Bohemian Region, while in Moravia the highest numbers are in the Southern Moravian Region along with the Moravia Silesia Region. Mediation was utilized by 28% of families (mostly in Prague). According to the answers of the social workers and mediators a large per cent of couples achieved agreement.

Použitá literatura

- BAKALÁŘ, E. NOVÁK, P. *Průvodce rozvodem pro všechny zúčastněné*. Praha: Lidové noviny, 1996, 256 s. ISBN 80-7106-157-3
- BALCAROVÁ, Marie. Jak pomoci dětem v rozvodové situaci. *Děti a my*. 1999, 1, s. 27
- BECHYŇOVÁ, Věra. Kontakt rozvedeného otce s dětmi. *Děti a my*. 1999, 3, s. 29-31.
- BAJER, Pavel. Mediace se učí na školách a praktikuje v rodinném poradenství. *Sociální práce*. 2005, 4, s. 32-38.
- DEVITO, Joseph. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha : Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- DUDOVÁ, Radka; HASTRMANOVÁ, Šárka. *Ocové, matky a porozvodová péče o děti: sociologická studie*. Praha : Akademie věd ČR, 2007. 156 s.
- GARDNER. A. R. *Syndrom zavrženého rodiče*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 1996, 104 s. ISBN 80-85529-22X
- GEIGE, Michael J. . The Mediation Bookends How to Better Ensure Mediation Success. *Tennessee Bar Journal*. Sep2004, 40, s. 26-33.
- HOLA, Lenka. *Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. 192 s. ISBN 80-247-0467-6.
- HOLUB, M. NOVÁ, H. *Zákon o rodině a přepisy související*. Praha: Linde, 2002, 776 s. ISBN 80-7201-362-9
- CHUDÝ, Štefan. Alternatívne prístupy k riešeniu konfliktov. *Komenský cz*. 2003/04, 128, 4, s. 31-34.
- JUŘIČKOVÁ, Věra. *Komunikace*. Opava : Optys, 2008. 113 s. ISBN 978-80-85819-68-7.
- JŮZOVÁ, Vladimíra . *Rodinná mediace poskytovaná klientům OSPOD Třebíč*. Třebíč : Vivat akademia, 2010. 8 s. ISBN 978-80-873-865-3
- KRÁLÍČKOVÁ, Z. *Rodinné právo v otázkách a odpovědích*. Praha: Computer Press, 2000, 89 s. ISBN 80-7226-365X
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej - naslouchám*. Praha : Návrat, 1993. 105 s. ISBN 80-85495-18-X
- MATĚJČEK, Z. DYTRYCH, Z: *Přestali jste být manželi, ale zůstáváme rodiči*. Jinočany: H&H, 1992, 16 s. ISBN 80-85467-53-4
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

- MUŽÍK, Jaroslav. *Andragogická didaktika*. Praha : Codex - Bohemia, 1998. 278 s. ISBN 80-7169-988-8.
- NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. Praha: Grada Publishing, 2006, 148 s. ISBN 80-247-1316-0
- NOVÁK, T. PRŮCHOVÁ, B. *Jak přežít rozvodové peklo*. Brno: JOTA, 2004, 185 s. ISBN 80-7217-294-8
- RISKIN, L.; ARNOLD, T.; KEATING, J. *Mediace aneb jak řešit konflikty*. Praha : Palata, 1997. 124 s
- SMITH, Heather. *Děti a rozvod*. Praha : Portál, 2004. 184 s. ISBN 80-7178-906-2
- Střídavá výchova. In *Rodina a škola*, 2002, roč. XLIX, č. 5, s. 17
- WARSHAK, A., Richard. *Revoluce v porozvodové péči o děti*. Praha: Portál, 1996, 230 s. ISBN 80-7178-089-8
- WINTEROVÁ, Alena; DVOŘÁK, Jan. *Pocta Sentě Radvanové k 80.narozeninám*. Praha : ASPI, 2009. 632 s. ISBN 978-80-7357-432-1.
- ROBERT, Michal. *Mediate.com* [online]. august 2000 [cit. 2010-02-21]. Why Mediation Works. Dostupné z WWW: <<http://www.mediate.com/articles/roberts.cfm>>.
- PMS - Probační a mediační služba ČR* [online]. 2009 [cit. 2009-09-01]. Odborné činnosti. Dostupné z WWW: <<https://www.pmscr.cz/odborne-cinnosti/>>.
- DENNY, Julie. *Mediate.com* [online]. July 2000 [cit. 2009-08-25]. Choosing A Divorce Mediator . Dostupné z WWW: <<http://www.mediate.com/articles/denny.cfm>>.
- Asociace mediátorů ČR* [online]. 2009 [cit. 2009-10-27]. Etický kodex. Dostupné z WWW: <<http://www.amcr.cz/mediace/dokumenty/kodex.pdf>>.
- Asociace mediátorů ČR* [online]. 2009 [cit. 2009-10-10]. Vzdělávání. Dostupné z WWW: <<http://www.amcr.cz/mediace/vzdelavani.php>>.
- STEPP, Jessica A. *Mediation.com* [online]. February 2003 [cit. 2009-11-25]. How Does The Mediation Process Work?. Dostupné z WWW: <<http://www.mediate.com/articles/steppJ.cfm>>.

Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník

Příloha č. 2 Rozhovory

Příloha č. 3 Graf akreditovaní mediátoři v jednotlivých krajích.

Přílohy

Příloha č. 1 – Dotazník

Empirické šetření k rodinné mediaci

Dobrý den,

jmenuji se Petra Černá a jsem studentkou Univerzity Karlovy v Praze. Tématem mé magisterské práce je rodinná mediace v ČR. V praktické části práce se chci věnovat rozšíření rodinné mediace jako způsobu řešení rozvodových a porozvodových konfliktů. Dotazníky budu rozdávat sociálním pracovníkům a pracovnícím na odděleních sociálně právní ochrany dětí při městských částech a městských úřadech. Prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku, který pomůže alespoň z části zmapovat situaci v Čechách. Předem Vám děkuji.

1) Co je podle Vás smyslem mediace při práci s rodinami v rozvodovém a porozvodovém řízení?

.....
.....
.....
.....

2) Zúčastnil(a) jste se nějakého semináře, školení či přednášky týkající se mediace?

- a) ano
- b) ne

3) Doporučujete svým klientům mediaci jako způsob řešení rozvodových a porozvodových konfliktů?

- a) ano vždy
- b) někdy
- c) jen tehdy, pokud vidím, že rodiče jsou schopni domluvy
- d) ne

4) Je vaše oddělení v kontaktu s mediátorem?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím o tom

5) Dostaly se Vám do ruky tiskoviny Asociace mediátor ČR nebo jiné materiály zaměřené na téma mediací?

- a) ano
- b) ne

6) Setkal(a) jste se s tím, že by soudce doporučoval rodičům mediaci?

- a) ano často
- b) zřídka
- c) neseťkal(a) jsem se s tím

7) Za jakých okolností byste rodině mediaci doporučili?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

8) Za jakých okolností byste rodině mediaci rozhodně nedoporučili?

.....
.....
.....
.....
.....

9) Využili někteří z Vašich klientů mediaci? (Pokud je odpověď ne, na další otázku neodpovídejte).

- a) ano
- b) ne

10) Jaký podle Vás měla mediace vliv na situaci rodiny z dlouhodobého hlediska?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

11) Popište stručně rodiče, kteří mediaci využili (vzdělání, schopnost komunikace, osobnost otce, matky)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Příloha č. 2 – Rozhovory

Rozhovor č. 1

Akreditovaná mediátorka Bc. Nad'a Kouklová , působí především v Praze a středních Čechách.

V čem se liší rodinná mediace od ostatních druhů mediace (např. obchodní a sousedské)?

V obchodní mediaci jsou emoce více pod vlivem, strany se je snaží udržet pod pokličkou. Naopak v rodinné mediaci si klienti mohou dovolit projevit emoce mnohem více. Vlastně z nich vytryskne to, co cítí a prožívají. V první fázi mediace je důležité, aby si prošli emocemi a uvědomili si, co se v nich děje. Osobně si myslím, že bez emoční fáze nelze přistoupit k řešení. V obchodní mediaci jsou lidé zvyklí nedat najevo, co cítí, pak může nastat problém, když chceme pojmenovat sporné body. V sousedských sporech se k emocím dostaneme jednodušeji, protože strany se poměrně dobře znají.

Jaké techniky používáte při rodinné mediaci?

Používáme především techniky naslouchání, abychom mohli dobře reagovat. Reflektujeme, opakujeme, celkové opakování, pojmenováváme emoce. Myslíme i na poděkování za snahu. Výhodné je to, že na tyto techniky mohou klienti reagovat. Dále používáme BATNU, tato technika se využívá v situaci, kdy se nemůžeme pohnout z místa. Tehdy se stran zeptáme, co se stane, když se nedohodnou. V tu chvíli zapomenout, co se děje v daném okamžiku a přemýšlí, co se stane, pokud nedojdou k dohodě. Pokud se konflikt táhne několik let a jsou z něj unavení, tak si nedokážou představit, že by se měli dohadovat dál. V tomto případě technika často spolehlivě zabere.

Pracujete při rodinné mediaci ve dvojicích?

Já jsem vždy pracovala ve dvojici. Asociace mediátorů práci ve dvojici preferuje. Myslím si, že je to lepší i vůči klientům. Může nastat patová situace, klienti se „zaseknou“, mně se situace dotkne a nebudu vědět, jak dál, tak je dobré, že jsme tam dvě a můžeme se navzájem doplnit a podpořit.

Jste tam tedy převážně ženy?

Většinou ano. Mužů jen pár. Přiznávám, že pro rodinou mediaci by byla lepší dvojice žena – muž.

Kde se vaši klienti o mediaci dozvěděli?

Ptáme se na to klientů. Mám velmi dobré zkušenosti s OSPODem na Jižním městě na Praze 4. Zde klientům doporučuji mediaci, dostanou letáček a kontakt. Pak už je jen na nich, jestli opravdu zavolají. Zrovna teď mám kauzu z Jižního města.

Co se nejčastěji řeší v rodinné mediaci?

Nejčastěji je to péče o děti, především výživné a styk s dítětem. Jen v pár případech jsme ještě navíc řešili rozdělení majetku.

Jednala jste při rodinné mediaci i s dětmi?

Ano, měla jsem takové dvě kauzy. Byly to děvčata (13,15 let), nechtěly se stýkat s otcem. Otec obviňoval matku, že dcery proti němu popouzí. Většinou se to děje při těžkých kauzách.

Účastnila jste se nějakého projektu, který nabízel mediaci zdarma? Jaký to mělo vliv na motivaci?

Pracovala jsem v projektu AMČR. Udělali jsme velké množství prezentací, chodili jsme do neziskových organizací a úřadů práce, ale i firem. Bezplatnost asi hrála velkou roli, ale neznamenalo to, že by jsme měli hodně klientů. Velmi záleželo na naší prezentaci, abychom lidi nalákali.

Kolikrát se v průměru klienti sejdou, než se dospěje k dohodě?

V rámci projektu se klienti sešli víckrát, protože to bylo zadarmo, třikrát až pětkrát. Teď je průměr tak dvakrát.

Jsou více k mediaci motivováni ženy nebo muži. Kdo dává první impuls?

Řekla bych půl na půl. Někteří otcové o to velmi stojí a to především v případě, kdy mají pocit, že soudkyně nadržuje ženě. Berou mediaci jako velkého pomocníka, a to z důvodu, aby si mohli vše vyříkat.

Zúčastnili se, v některém z vašich případů, mediace obhájci stran?

Je to možné, ale neměla jsem takovou kauzu. Ale tato možnost v mediaci existuje, strany si přivedou advokáty jako přísedící. Během procesu jsou v tichosti. U nás se tak děje především ve spotřebitelských sporech.

Musíte mít tedy základní znalost práva?

Základní znalost bychom měli mít, ale máme možnost se poradit. V mediaci je ale důležitá dohoda, nemusíme se striktně držet práva. Ideálem by bylo, kdyby mediátoři spolupracovali se soudy, ale nesmí nás brát jako konkurenci. Kdybychom spolupracovali, tak by se soudům hodně ulevilo. Navíc soudce nebude mít nikdy čas si s klienty povídat tři hodiny.

Kolik už máte za sebou mediací a kolik klientů se dohodlo?

Nemám to spočítané, ale typuji 50 mediací. 80% se dohodlo. Teď si vzpomenu na pět kauz, kde se nedohodli, ale řekla bych, že se klienti vždy někam posunuli. Někteří klienti třeba přišli za půl roku znovu. Asociace ale klienty neobvolává, takže zpětnou vazbu nemáme.

Šli manželé s dohodou k soudu? Schválil soud dohodu?

Nemáme sice zpětnou vazbu, ale snažili jsme se dohody dělat tak, aby bylo úplně jasné Co? Kdy? Jak? Nikdo se nevracel s tím, že by dohodu pro soud potřeboval nějak upravit.

Vrací se klienti, aby přepracovali dohodu? Z jakého je to důvodu?

Většinou se mění situace, např. děti nastoupí do školy, na ZŠ, SŠ. Dalším důvodem může být, že jedna ze stran změní názor. To se stalo v situaci, kdy se rodiče dohodli na střídavé péči. Může to být z důvodu, že dítě tento způsob výchovy špatně snáší, ale několikrát jsem měla takový dojem, že rodič chce trvalou péči, aby měl nad druhým partnerem větší moc a vymlouvá se na to, že dítě to špatně snáší a naříká. Je to ale jen můj dojem.

Mohla byste shrnout vlastnosti rodičů, kteří komunikaci využili (např. schopnost komunikace, vzdělání)?

Nedá se to moc zobecnit, ale většina měla středoškolské vzdělání. S klienty se základním vzděláním jsem se v mediaci moc nesešla. Na vzdělání dle mého názoru moc nezáleží, důležitá je vyzrálá osobnost. Klient si musí být vědom, co se v něm děje.

Je lepší začít řešit konflikt hned a nebo počkat až se situace alespoň trochu uklidní a zklidní se i emoce?

Osobně si myslím, že je lepší přijít dříve, než se vytvoří ještě větší bariery. Ze začátku mají lidi větší motivaci se dohodnout. I ten z manželů, co odchází, se chce dohodnout, protože tak trochu cítí pocit viny a chce se dohodnout, aby konflikt byl rychle pryč. Měla jsem kauzu, kde mediace pomohla na začátku. Manželka odhalila dlouhodobou nevěru manžela, bez větších problémů se dohodli a pomohlo jim to, ale opravdu je těžké říci, co následovalo. Dobré bylo, že na začátku měli stanovená pravidla, na kterých se společně dohodli.

Myslím si, že je dobré vždy to zkusit. Mediace samozřejmě nemusí vždy pomoci.

Co si klienti na mediaci nejvíce pochvalují?

Na konci mediace se ptáme klientům v čem jim sezení pomohlo. V některých případech jsem měla pocit, že je to ztracený případ, nechtějí se dohodnout a rozcházejí rozhádání, přesto řeknou, že to mělo smysl a přijdou znovu. Z mého pohledu to bylo ztracené. Zpětná vazba je velmi důležitá, uvědomí si, na čem se dohodli (např. jak budou mít děti o prázdninách, jak si je vymění). Nestalo se mi, že by řekli, že mediace pro ně byla ztráta času.

Máte supervize?

Supervize v pravém slova smyslu nemáme. Po každé mediaci si promluvíme, co jsme udělali špatně, co bychom mohli do příště zlepšit a co jsme třeba zanedbali. Když jsme měli projekt, tak jsme se setkávali v týmu, kde jsme se o jednotlivých kauzách radili a přemýšleli, jak je řešit. Pokud bych se dostala do kauzy, kde si nevím rady, tak vím, že se mohu sejít s kolegyní a vše s ní probrat. Zázemí v AMČR rozhodně máme.

Co vám pomáhá v neutralitě?

Vím, že si umím zachovat neutralitu. Mám tendenci najít všechny pohledy, než se rozhodnu a to mám tak i v životě, takže mi trvá dlouho, než se rozhodnu. Jsem citlivá a umím se naladit na lidi. Mediace se mi líbí, protože když něco vnímám na svém těle, tak to můžu pojmenovat a klient mi řekne, jestli je to tak správně.

Vzdělání podle mě není tak důležité. Spíš je důležitější rozumět sama sobě, být citlivá.

Rozhovor č 2. Akreditovaná mediátorka Lucie Martinová, DiS., působí v Praze a Středočeském kraji.

Od koho se Vaši klienti dozvěděli o mediaci?

Především od sociálních pracovníků a potom ještě z internetu. Většina našich klientů využila mediaci především z toho důvodu, že chce o svém osudu rozhodnout samostatně.

Používáte oddělené jednání v rodinné mediaci?

V případě velmi krizové situace, kdy se nemůžeme pohnout z místa. Strany spolu nechtějí navzájem mluvit. V takové situaci nabídnu oběma stranám oddělené jednání, aby byla zachována neutralita, musí být dodržena mlčenlivost.

Jaké techniky používáte při procesu mediace?

Především je to aktivní naslouchání, dále pak přerámování neboli přeformulování problému. To co řeknou strany preferují tak, aby to nebyl útok, ale informace. Dále pak hledáme to, co mají strany společného („Jak to fungovalo, když jste byli spolu...“). Pro strany je to velmi povzbuzující, jelikož si uvědomí, že dříve jejich soužití fungovalo. Tomu se říká BATNA.

Účastní se vašich setkání advokáti?

Pokud si to nepřejí obě strany, tak ne. Pokud chtějí konzultovat dohodu, přistoupíme na to s tím, že příště se o všem pobavíme a případně provedeme změny.

Kolik procent Vašich klientů dospělo k dohodě?

Odhaduji to na 90 %.

Účastní se mediace děti?

Většinou ne. Mně se to stalo v jednom případě, kdy otec a dcera mezi sebou měli konflikt.

Co vám pomáhá v neutralitě?

Určitě mi pomáhá supervize, kde se můžu o jednotlivých případech poradit. Myslím si, že je také velmi důležité, aby člověk znal sám sebe, znal své limity. Uvědomit si, co je

skutečným cílem mediace a potlačit sympatie. Problém může být, když mediátor prožil podobnou situaci

Příloha č. 3 Graf – počet akreditovaných mediátorů v jednotlivých krajích

