

UNIVERZITA KARLOVA
HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Mediace v trestní justici
Mediation in criminal justice
Bakalářská práce

Vedoucí práce:

PhDr. Jana Mottlová Ph.D.

Autor:

Veronika Jůzková, DiS.

Praha 2023

Poděkování

Ráda bych touto formou poděkovala mé vedoucí práce PhDr. Janě Mottlové PhD., která mi byla oporou při psaní mé bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala Mgr. Martině Průchové za gramatickou korekci textu, za totéž díky i Kateřině Keilové a v neposlední řadě mému manželovi za trpělivost s mým studiem.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou prací „Mediace v trestní justici“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny uvedené prameny a literatura byly řádně citovány a že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne:

Veronika Jůzková, DiS.

.....

Anotace

Bakalářská práce se věnuje tématu Mediace v trestní justici, v první části zazní vymezení teoretických pojmů, které s tématem souvisejí. Budou vysvětleny vztahy mediace vůči Probační a mediační službě a restorativní justici. Zazní i klíčové aspekty mediace v trestním řízení. Dostatek prostoru bude věnován i specialistům na tento druh mediací. Ke konci teoretické části nastíním i ukotvení v zákoně všech důležitých pojmů, které se k tématu vážou. Praktická část bude za pomoci kvalitativního výzkumu analyzovat získané informace o respondentech, které jsem získala pomocí strukturovaného rozhovoru. Samotné přepisy rozhovorů budou k nalezení v příloze práce.

Klíčová slova

Mediace v trestním řízení, mediátor, komunikace, konflikt, trestní justice, restorativní justice, Probační a mediační služba

Annotation

The bachelor thesis is devoted to the topic of Mediation in Criminal Justice, in the first part theoretical concepts related to the topic are defined. The relationship of mediation to the Probation and Mediation Service and Restorative Justice will be explained. Key aspects of mediation in criminal proceedings will also be presented. Ample space will also be given to specialists in this type of mediation. Towards the end of the theoretical part, I will also outline the anchoring in law of all important concepts related to the topic. The practical part will analyse the information I have obtained about the respondents through a structured interview using qualitative research. The interview transcripts will be attached in the appendix of the thesis.

Keywords

Mediation in criminal proceedings, mediator, communication, conflict, criminal justice, restorative justice, Probation and Mediation Service

OBSAH PRÁCE

Úvod.....	8
TEORETICKÁ ČÁST	9
1. Restorativní justice.....	9
1.1. Probační a mediační služba.....	10
1.2. Organizace a řízení Probační a mediační služby	11
1.3. Agendy Probačního a mediačního střediska.....	13
2. Mediace v trestní justici	15
2.1. Etické hledisko mediace.....	17
2.2. Účastníci mediace – pachatel a oběť.....	18
2.3. Specialisté na mediace	21
2.4. Psychohygienu mediátorů v trestní justici.....	22
2.5. Syndrom vyhoření.....	24
3. Probace.....	25
3.1. Rada pro probaci a mediaci.....	25
4. Soudní systém ČR.....	26
4.1. Trestní právo a trestní justice	26
4.2. Trestní řízení	27
5. Trestní předpisy vztahující se k tématu práce.....	29
5.1. Trestní zákoník.....	30
5.2. Trestní řád, Zákon č. 141/1961 Sb. o trestním řízení soudním, ve znění pozdějších předpisů..	31
5.3. Trestný čin.....	31
5.3.1. Přečin.....	32
5.3.2. Zločin.....	32
5.4. Kriminální recidiva	32
PRAKTICKÁ ČÁST.....	33
6. Kvalitativní výzkum	33
6.1. Cíl výzkumu	33
6.2. Charakteristika zkoumaného vzorku.....	34
6.3. Metoda výzkumu.....	35
6.4. Výzkumné otázky	36
6.5. Způsob sběru dat.....	37
6.6. Metoda zpracování a vyhodnocení dat.....	39
6.7. Výsledky výzkumu	40
7. Diskuse	63
Závěr.....	66
Seznam zdrojů.....	67
Seznam grafů:	69
Přílohy.....	70

Seznam zkratek

Apod. – a tak podobně

Atd. – a tak dále

KVK – Kvalifikačně vzdělávací kurz

Např. – například

OPP – obecně prospěšné práce

PČR – Policie české republiky

PMS – Probační a mediační služba

TČ – trestný čin

TJ. – trestní justice

Tzv. – takzvaně

VLO – Victim Liaison Officers (V překladu „styčný důstojník-informátor“ pro oběti TČ v zahraničí, poskytuje jim informace o soudním procesu i výkonu vazby pachatele.)

VTOS – výkon trestu odnětí svobody

Úvod

V bakalářské práci se budu věnovat tématu mediací – konkrétně těm, které se odehrávají na poli trestní justice, jejich funkci, využití, náročnosti a úskalím, která přináší. Nejprve se v teoretické části dočtete o restorativní justici, Probační a mediační službě, dále nastíním, jak mediace v trestním řízení funguje, odkud pochází, kdo a jak ji může provádět. Zmíním i Etický kodex, kterým se mediátoři řídí. Představím i druhou stranu účastníků mediace a tou jsou v kontextu trestní mediace oběť a pachatel. V poslední kapitole teoretické části se budu věnovat tématu psychohygieny mediátorů a zmíním riziko syndromu vyhoření. Vycházím hlavně z literatury od Howarda Zehra, Lenky Holé, Pavla Šterna a dalších, dobrým zdrojem mi rovněž byly dokumenty od Probační a mediační služby nebo zákony, které se k tématu vztahují. Veškeré použité zdroje cituji podle normy ISO 690, dle harvardského stylu, úplné názvy s veškerými podrobnostmi jsou k nalezení na konci práce, ve zdrojích.

Praktická část bude provedena kvalitativním výzkumem, vystavěna bude na strukturovaných rozhovorech s probačními úředníky, kteří jsou za institut Probační a mediační služby, specialisty na mediace. V rozhovorech se budu dotazovat na jejich náplň práce, jaké mají vzdělání, co se jim v praxi osvědčilo, u čeho je třeba být obezřetný atd. Rozhovor má 15 otázek, které se ptají na několik faktických informací o mediátorovi a dále zjišťují jeho pohled na práci. Cílem výzkumu je zjistit zakotvení mediátora v jeho práci – myšleno ve smyslu, zda má dobře vyřešenou péči o duševní zdraví, nebo jestli je spokojený s podmínkami, které má od zaměstnavatele (supervize, prostory pro výkon práce, počet klientů apod.), do jaké míry ho práce naplňuje a zda se dále odborně vzdělává.

Téma mediací v trestní justici jsem si pro svou práci vybrala na základě hlubokého zaujetí z hodin přednášek Sociální práce v trestní justici, pod vedením PhDr. Jany Mottlové, Ph.D. na Karlově Univerzitě, Husitské teologické fakultě. Ač byl mediacím v trestní justici věnován během výuky jen časově omezený prostor, po dohledání daleko většího množství informací jsem si byla jistá, že jde o téma, které mám zájem zpracovat do bakalářské práce. Tuto oblast rovněž vnímám, jako jeden z možných směrů mé budoucí kariéry.

TEORETICKÁ ČÁST

Na úvod osvětlím původ mediace a z čeho vyplívá. Poté se přesunu i k dalším, souvisejícím tématům, jako je Probační a mediační služba, jak probíhá její chod, vysvětlím, co je trestní justice, trestní předpisy a další související pojmy. Každým z témat se budu zabývat tak, aby bylo zřejmé, co z čeho pramení a jak jsou si pojmy nadřazené nebo souvisí. Pokusím se nastínit, jak mediace v trestní justici funguje, jaké jsou její náležitosti apod. Dále se dozvíte, kdo se mediace účastní a k jakému cíli má proces ideálně směřovat.

1. Restorativní justice

Gró – myšlenka, na svěřením řešení problému lidem, kterých se dotkl nejvíce pramení z restorativní justice. Kořeny restorativní justice sahají do USA, kde jako první, v polovině 80. let 20. století vedl program konference mezi pachatelem a poškozeným Howard Zehr. Ten je od té doby vnímán jako otec a zakladatel restorativní justice (Zehr, 2002). Publikoval na dané téma spoustu publikací a přednášel na univerzitě Harrisonburg ve státě Virginia. Do ČR se restorativní justice dostala po roce 1989, vzor jsme měli v Kanadě, Rakousku, Německu. Zehr nastiňuje trestní spravedlnost ve smyslu, že trestný čin je prohřeškem proti osobě a narušením vzájemných vztahů. Spravedlnost je naplněna díky snaze pachatele, poškozeného i členů komunity, kteří se snaží obnovit narušené vztahy. Alfa a omega je v důrazu na potřeby poškozeného a odpovědnost pachatele. Souzním s myšlenkou, že trestní odpovědnost by měla být dána do rukou těm, kteří jsou trestnou činností nejvíce dotčeni – oběti, pachateli a jejich okolí (Zehr, 2002). Cílem restorativní justice je znovuoobnovení narušených sociálních vztah mezi poškozeným a pachatelem.

Restorativní justice se dělí na 3 pilíře.

a) **Újmy a potřeby** – směrem k oběti, co jí TČ způsobil a jaký na ní měl dopad, mezi nejčastější potřeby patří znát odpovědi (Proč? Co? Jak?), mluvit o tom, co se stalo, potřeba zplnomocnění (možnost se spolupodílet na nápravě, jednat sám za sebe), potřeba konání (nejsou nečinní, dělají něco pro to, aby se přes újmu přenesli), potřeba náhrady (může být uspokojena i tím, že vidí, jaký měl TČ dopad na pachatele, dohodnou se na výši odškodného, nebo pachatel dostane trest, ve kterém vidí oběť určitou satisfakci a onu zmiňovanou náhradu vzniklé škody). Nesmíme zapomínat ani na potřeby pachatele a komunity, ty nás můžou dovést i k pochopení příčin a souvislostí s TČ.

b) **Závazky a povinnosti** – tento bod je spíše o pachateli, vyplývají z předešlé způsobené újmy vůči oběti, restorativní justice vede pachatele k převzetí odpovědnosti za spáchané činy.

Nejde však jen o doznání/přiznání se k činu, ale aby pachatel porozuměl svému jednání a měl snahu nahradit škodu, a to jakoukoli formou.

c) **Angažovanost a účast** – to se týká obou zainteresovaných stran, protože aktivní spoluúčast má léčivé účinky pro obě strany, jak oběť, tak pachatele (Zehr, 2002).

Dále je důležité zmínit principy restorativní justice a mezi ně patří respekt, který je stejný vůči všem stranám, které se procesu účastní, vyváženost, dobrovolnost a individualita. Neméně důležité jsou odpovědnost ze strany pachatele, dialog obou stran, ve kterém je stejné místo pro oba. Participace a aktivní účast je nezbytnou součástí, bez toho by byl proces bezvýznamný (Zehr, 2002).

1.1. Probační a mediační služba

Vznik Probační a mediační služby (dále také jako PMS) je výsledkem zavedení restorativní justice do praxe systému trestního systému spravedlnosti. V České republice je fungování a pravomoc Probační a mediační služby zakotveno v zákoně 257/2000 Sb. její činnost byla spuštěna 1. ledna 2001, v omezeném rozsahu byla součástí českého soudnictví již od roku 1996, tehdy byla probace zakotvena v zákonu č. 189/1994 Sb. Zabývala se zejména poučením pachatele i obviněného o podobě dohody, kterou se pokusí vytvořit. V tu dobu nebyl kvalifikovaný personál, který by šetrně tímto křehkým procesem provedl, proto se začalo dbát na řádné a odborné vzdělávání probačních a mediačních úředníků. Základní cíle dnešní Probační a mediační služby jsou 3 a to – ochrana společnosti, podpora poškozeného a integrace pachatele (Zehr, 2002). Posláním Probační a mediační služby je pomoc při odstraňování následků trestné činnosti (dále jen TČ), předcházení TČ a pomoc všem stranám postiženým TČ v rámci svých zákonných možností a pravomocí (Probační a mediační služba - statut, 2022). V Probační a mediační službě, pracují probační úředníci, asistenti a pomocný personál, např. vrátní nebo recepční. Co bych ráda dodala k samotným probačním úředníkům je to, že mají na starost agendu s velkým množstvím klientů, které například vedou při procesu dohledu, který jim byl uložen soudem nebo se soustředí na podporu desistence neboli na proces vedoucí k ukončení páchaní trestné činnosti. Komunikují a podporují i oběti trestných činů a mimo jiné poskytují i mediace těchto stran. Nicméně, být mediátorem pro trestní justici je pouze součástí

jejich komplexní práce, není to samostatná pozice. Platí však pravidlo, že stejný probační úředník nemůže řídit dohled a k tomu dělat i mediaci stejného případu.

1.2. Organizace a řízení Probační a mediační služby

V čele PMS je ředitel, který je jmenovaný ministrem spravedlnosti, aktuálně tento post zastává PhDr. Andrea Matoušková. PMS je členěno do ředitelství a jednotlivá působná střediska, těch je v České republice 74.

Ředitelství se člení na úsek řízení a interního auditu, tiskové oddělení, úsek tajemníka, odborových činností, ekonomicko – provozní oddělení, oddělení monitorovacího systému. Dále zařizuje vzdělávací, informační, koncepční, analytickou a metodickou činnost, „rozvíjí resortní, mezirezortní a mezinárodní spolupráci s institucemi působícími v oblasti probace a mediace, sociální práce v trestní justici a sociálních služeb“ (Probační a mediační služba - statut, 2022).

Krajský vedoucí je článkem pod ředitelstvím, ručí za správný chod středisek PMS v jeho kraji. Střediska, která pod něj spadají organizuje po stránce personální, řídicí a kontrolní. Při vymáhání chodu, který vyžaduje se opírá o vnitřní předpisy PMS.

Střediska jsou ve všech okresních městech (74 poboček), v jejich čele stojí vedoucí. Nicméně střediska nejsou samostatnou účetní jednotkou a nemají právní subjektivitu. Střediska plní úkoly ve vztahu k soudu, státnímu zástupci a Policii české republiky (Probační a mediační služba - statut, 2022).

Zaměstnanci – probační a mediační úředníci a administrativní asistenti

Probační úředník musí krom magisterského společensko – vědního vysokoškolského vzdělání absolvovat také kvalifikační vzdělávací kurz (KVK), zakončený odbornou zkouškou.

Úspěšné složení závěrečné zkoušky, která se skládá z oblasti práva, sociologie, psychologie apod. je obligatorní povinností pro vykonávání práce úředníka PMS.

Administrativní asistent PMS nepodléhá specializovanému kurzu, stačí mu středoškolské vzdělání a dosažený minimální věk 21 let (Statut PMS, 2022).

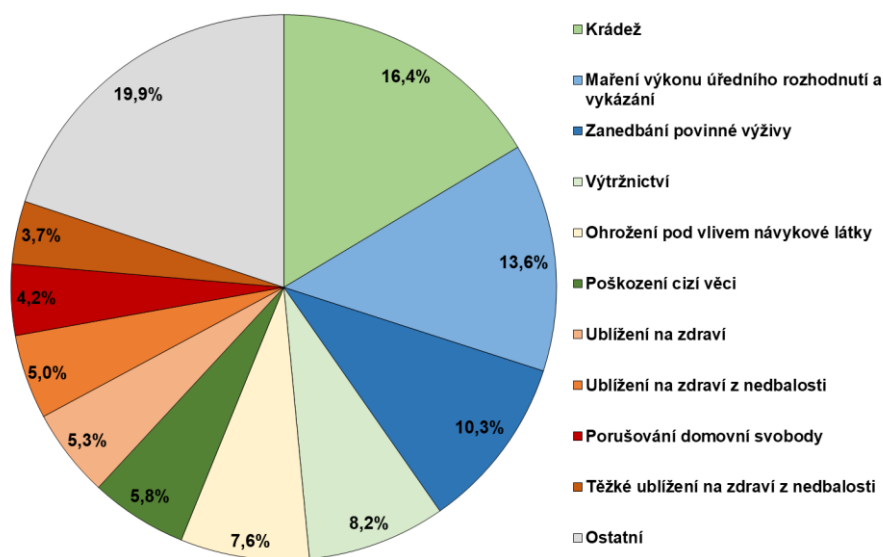
Motto Probační a mediační služby

„Kriminalitu odstranit nedokážeme, ale při práci s pachateli, oběťmi a jinými lidmi, kterých se trestný čin dotkl, chceme podpořit začátek nového příběhu. Snažíme se o to, aby to byl příběh pozitivní změny.“ (Pravidla a standardy probační a mediační činnosti str. 5, 2021)

1.3. Agendy Probačního a mediačního střediska

Mezi jednotlivé agendy se řadí probační činnost, mediační činnost, zajišťování obecně prospěšných prací (dále OPP), dohled při podmíněném propuštění, kontrola domácího vězení a práce s mladistvými delikventy. Na práci s mladistvými bývají PMS úředníci speciálně školeni, opatření ukládaná mladistvým upravuje zákon č. 218/2003 Sb. Nejčastější zakázky k řešení PMS jsou zaznamenány v následujícím grafu.

Graf 1– Struktura trestné činnosti u zprostředkování řešení konfliktu za rok 2021 – výsledek OPP nebo Domácí vězení



Zdroj dat: Probační rejstřík AIS PMS 12/2021

Poznámka: Zprostředkování řešení konfliktu vč. stanoviska k trestu či trestnímu opatření OPP a stanovisko k trestu či trestnímu opatření domácího vězení v rámci přípravného řízení.

Jedná se o % ze všech zaznamenaných TČ (v jednom evidovaném případě může být zaznamenáno více TČ)

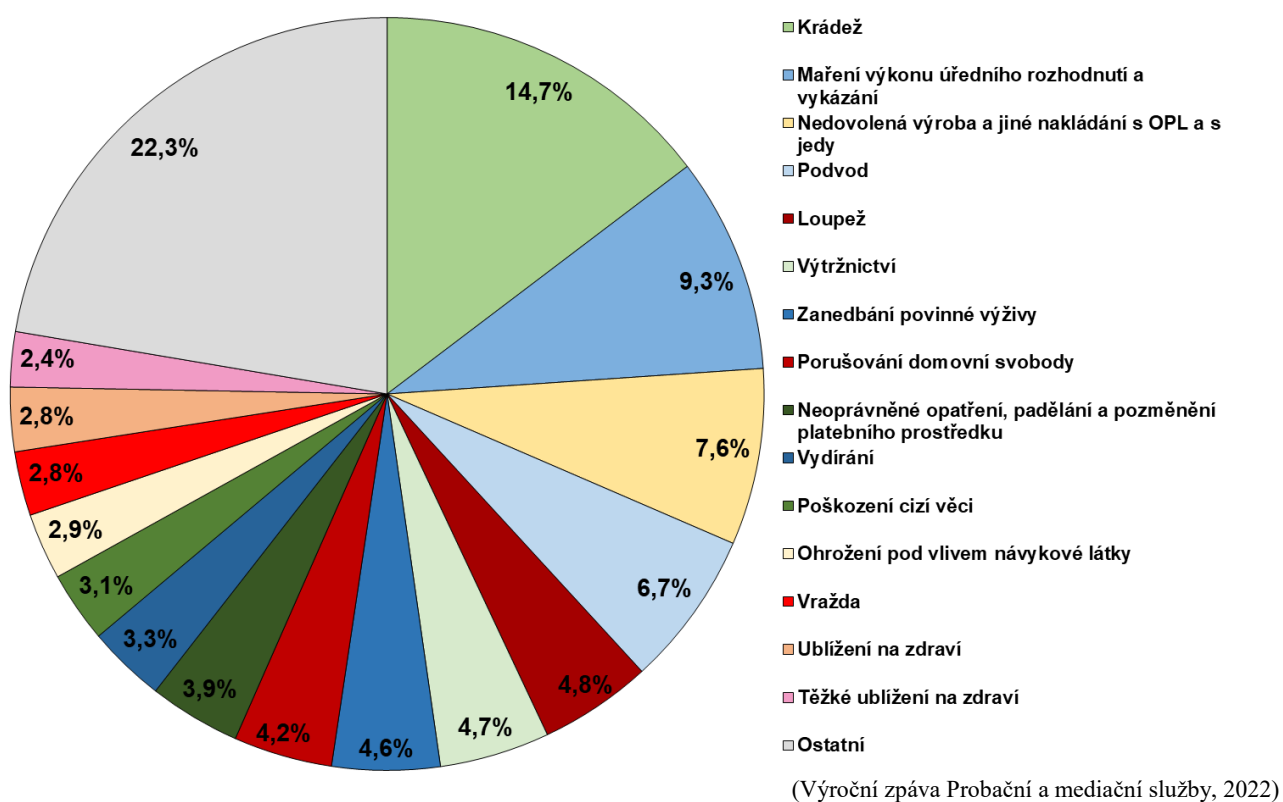
Graf zobrazuje strukturu případů všech věkových kategorií kategorií (dospělí, mladiství, dospělí a děti mladší 15 let)

(Výroční zpráva Probační a mediační služby, 2022)

Graf nám ukazuje, že mezi nejzastoupenější trestný čin, který pachatele dostává do styku s Probační a mediační službou je krádež, tím je rozuměno dle Trestního zákoníku přisvojení či zmocnění si věci a tím způsobení značné škody na majetku druhé osobě. Také je tím v zákoně myšleno vloupání a další skutkově podobné situace. Výše trestu se odvíjí od toho, zda jde o první protiprávní jednání či recidivu. Po prvním spáchání hrozí pachateli trest ve výši 2 roky odnětí svobody, zákaz činnosti nebo propadnutí věci (Trestní zákoník, 2022).

U prvopachatelů bývá působení probace neúčinnější. V literatuře se poukazuje na zajímavost, že pokud pachatel začne s trestní činností v mladém věku, končí s ní později. Ten, kdo se k jejímu páčání dostane ve vyšším věku, trvá mu z cyklu trestné činnosti vystoupit kratší dobu. Nicméně, pokud pachatel splní jednu z podmínek obecných ustanovení, která jsou specifikovaná v Trestním zákoníku, §46 má možnost nahradit trest odnětí svobody právě podmíněčným upuštěním od potrestání s dohledem a v tomto bodě naváže kontakt s Probační a mediační službou.

Graf 2 – Struktura trestné činnosti u stanovisek k podmíněnému propuštění za rok 2021



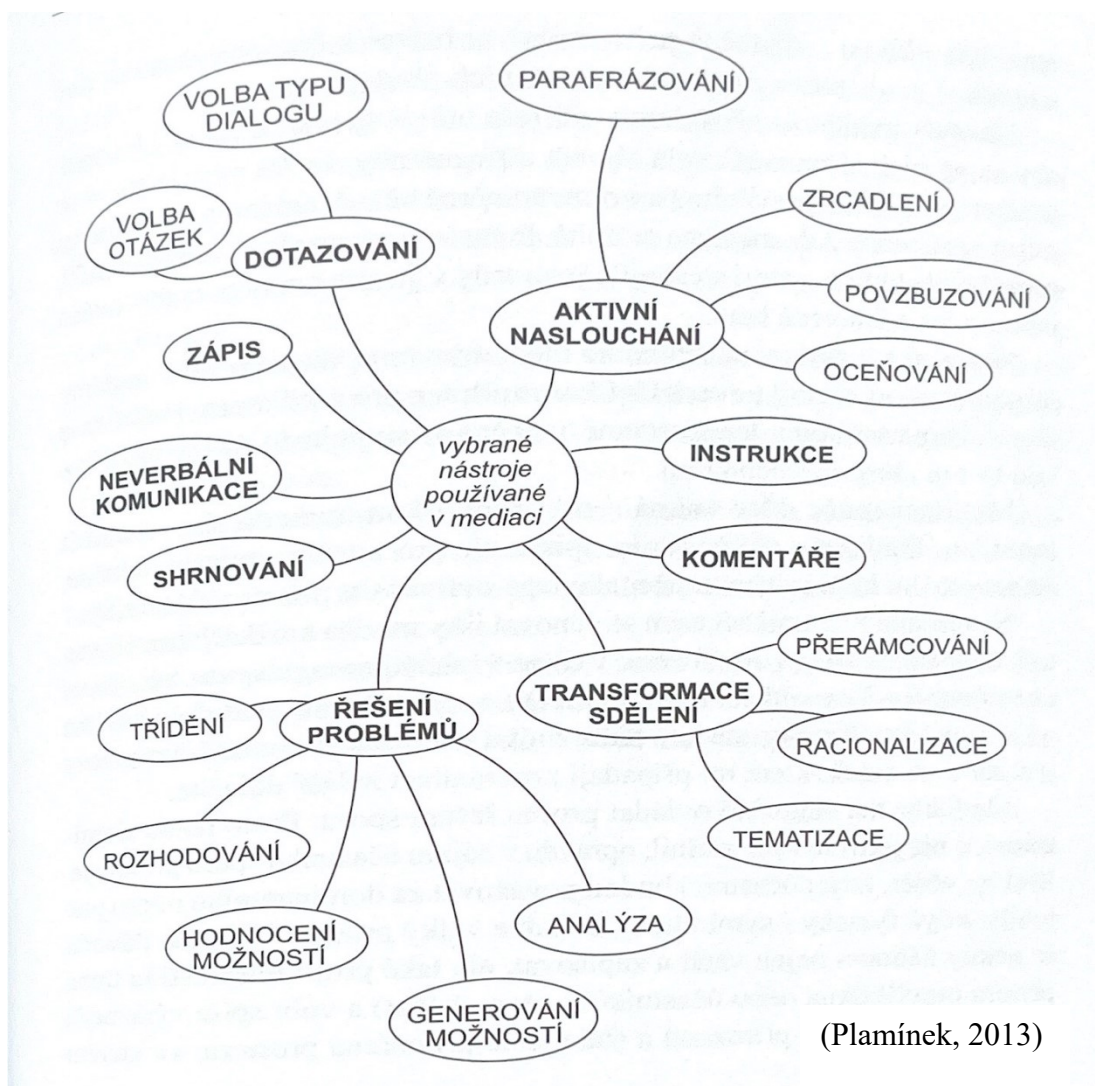
V roce 2021 dostalo šanci na podmíněčné propuštění velké množství pachatelů (za rok 2021 jich bylo 464, číslo zahrnuje jak mladistvé, tak dospělé pachatele), v největším zastoupení byly odsouzeni pachatelé za krádež, hned za nimi se řadí pachatelé, kteří byli odsouzeni za maření výkonu úředního rozhodnutí a vykázání. Poté se z vězení nejčastěji na svobodu dostali pachatelé, kteří vyráběli nebo jinak nakládali s omamnými látkami a s jedy (Výroční zpráva Probační a mediační služby, 2022).

2. Mediace v trestní justici

Mediace v kontextu trestního práva je metoda řešení sporu mimosoudní cestou, mezi obětí a pachatelem. Mediáci můžeme nazvat facilitovanou negociací, jde o oficiální odborný pojem, ale v práci budu využívat pojmu mediace (Jilemická). Slovo „mediace“ je odvozeno z latinského *medius*, které v latině znamená střední, prostřední, nestranný, nerozhodný nebo neurčitý. Mediace bývá řízena profesionálním nestranným a nezávislým mediátorem, poskytnutá je zdarma. Celý proces je dobrovolný, respektuje obě zúčastněné strany (Holá, 2013). Principy mediace stojí na odpovědnosti, dialogu, nestrannosti, bezpečném prostředí, respektu, individuálním přístupu a stejném prostoru pro vyjádření se pro obě strany. Mediace probíhá před vynesením rozsudku, proto je třeba brát zřetel na presumpci nevinny a na pachatele trestné činnosti tak i pohlížet.

Následující obrázek ukáže vybrané nástroje používané v mediacích:

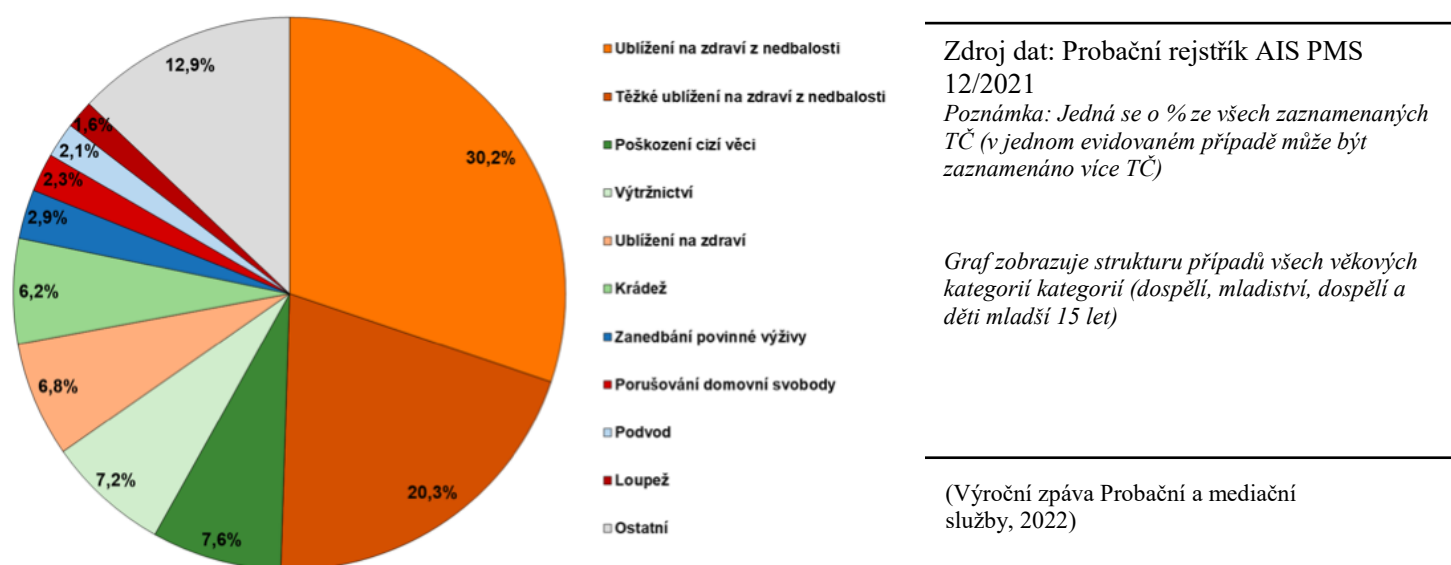
Obrázek 1 - Vybrané nástroje používané v mediacích



(Plamínek, 2013)

Mediaci v trestním kontextu zajišťuje PMS. Mediacie je ukotvena v Zákoně o mediaci a o změně některých zákonů č. 202/2012 Sb. Nad samotnou mediací stojí princip restorativní justice, ta vychází z metod, které plynou z myšlenek – dát klíčová rozhodnutí těm, kterých se to nejvíce týká. Přispět k léčivému procesu při naplňování spravedlnosti, obnovit narušené vztahy, dát prostor pochopit oběma stranám jak k celé situaci/trestnému činu došlo, co se dělo po něm atd. Výstupem úspěšné mediace může být uzavřená dohoda obou stran, ze které vyplývá, na čem se dohodly, k čemu se zavázaly apod. Tato dohoda může pomoci pachateli u soudu, který vidí snahu a projevenou lítost, tudíž může volit mírnější trest nebo jiné opatření. Nejčastěji se mediace odehrává v přípravné fázi trestního řízení, to znamená ještě před rozhodnutím soudu. Obě strany, tudíž pachatel i oběť mají nárok na doprovodnou osobu k samotné mediaci. V praxi můžeme vidět, že se uskutečňují mediace vedené jedním mediátorem, ale i dvěma. Mediaticím, které vedou dva mediátoři říkáme komediace.

Graf 3 – Struktura případů, u kterých proběhla v roce 2021 mediace



Graf nám napovídá, které trestné činy bývají nejčastěji mediovány. Kolem 30 % případů zastupují trestné činy ublížení na zdraví z nedbalosti, hned na druhém místě se umístilo těžké ublížení na zdraví z nedbalosti a třetí místo patří poškození cizí věci. Můžeme tedy vidět, že pachatelé k mediaci přivádí nejčastěji agresivní chování. Dále často pachatelé přicházejí s obviněním z výtržnictví, ublížení na zdraví, krádeže, ale nechybí ani zanedbání povinné výživy a podobně.

2.1. Etické hledisko mediace

Mezi klíčové aspekty patří důvěrnost a důvěra, nestrannost a neutralita, následující podkapitola vysvětlí důležitost těchto pojmů. Etický rozměr by neměl být opomíjen, samotní úředníci Probační a mediační služby mají svůj Etický kodex, ke kterému se zavazují při nástupu do zaměstnání. Ten hovoří například o snaze získat důvěru veřejnosti v PMS, nejvyšší možné profesionalitě, slušnosti, povinnosti se průběžně vzdělávat a jednat s klienty s porozuměním, ochotou a bez předsudků. Korektní chování by mělo být standardem i pro komunikaci mezi kolegy na pracovišti i s kolegy z jiných oborů. Další kritéria, která Etický kodex nařizuje je nestrannost, plnění pracovních závazků v čas a co nejefektivněji. Zakazuje korupční jednání, jednání ve věcech, ve kterých by docházelo ke střetu zájmu. Dále kodex zaměstnance PMS zavazuje k mlčenlivosti v souvislosti s plněním jeho úkolů. V neposlední řadě kodex mluví i o politické nestrannosti, neměla by hrát roli jeho osobní preference a má vystupovat neutrálně. Poslední bod hovoří o reprezentativnosti zaměstnance, a to jak vizuální, tak vystupováním. Dodržování Etického kodexu mají na starosti vedoucí pracovníci (Etický kodex zaměstnance Probační a mediační služby, 2014).

2.2. Účastníci mediace – pachatel a oběť

Účastníky mediace jsou vždy pachatel (nebo podezřelý) a na druhé straně, oběť TČ. Obě strany mají nárok na doprovod podpůrné osoby (nejčastěji to bývá osoba blízká, advokát), této možnosti se hojně využívá. O stranu pachatele či podezřelého se v průběhu trestního řízení stará Policie České republiky, případně pak vězeňská služba. Kdo se ale postará o oběť či její pozůstalé? Na to se zaměřím v následujících řádcích. Na péči o oběť se dříve zapomínalo, v dnešní době se na tuto problematiku klade větší zřetel. V Československu vznikla jako první organizace na podporu obětem trestné činnosti organizace Bílý kruh, dnes zdaleka není jediná, která se na tuto problematiku zaměřuje. Mezi větší organizace pomáhající obětem trestné činnosti patří např. Profem, Riaps, Diakonie, Člověk v tísni, Občanské poradny, Ministerstvo spravedlnosti ČR, ale třeba i Probační a mediační služba a PČR (ŠTERN, 2010). Dnes jsou práva obětí garantována a upravována Zákonem o obětech trestných činů a o změně některých zákonů č. 45/2013 Sb. Zákon upravuje i to, kdo přesně je obětí: „Obětí se rozumí fyzická osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena škoda nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil nebo měl obohatit. Byla-li trestným činem způsobena smrt oběti, považují se, utrpěli-li v důsledku smrti oběti újmu, za oběť též její příbuzný v pokolení přímém, sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel nebo registrovaný partner, druh nebo osoba, které oběť ke dni své smrti poskytovala nebo byla povinna poskytovat výživu. Je-li těchto osob více, považuje se za oběť každá z nich.“ (Zákon č. 45/2013 Sb.)

V zahraničí, konkrétně v Británii je běžná role „styčného důstojníka“ pro oběti (Victim Liaison Officers, dále jen VLO). Pracují s oběťmi násilných nebo sexuálních trestných činů, jejichž pachatel byl odsouzen k trestu odnětí svobody na dobu delší než jeden rok. Spolupráce je dobrovolná, oběť se může na VLO obrátit. Styční důstojníci informují oběti o klíčových fázích nebo událostech ve výkonu trestu pachatele, např. o změně místa výkonu trestu nebo o přechodu do otevřených vězeňských podmínek, o blížícím se propuštění a možném místě pobytu po propuštění. VLO rovněž zajišťují, aby byly názory a obavy obětí sděleny komisím pro podmíněné propuštění, když se zvažuje propuštění (Work With Offenders, 2022).

Přijde mi to jako zajímavý nástroj pro duševní pohodu a informovanost obětí. Mají díky této službě přehled o lokaci a situaci pachatele. Vnímám i jako pozitivní to, že se mohou dozvědět o propuštění pachatele. Oběti se tak vyhnou například náhodnému setkání s pachatelem, které nemohli očekávat. Pokud ale tuší, že je již pachatel na svobodě, můžou s touto informací pracovat a přizpůsobit své chování a pohyb podle svého uvážení. Nabízí se i

druhá strana pohledu, jak na to pohlíží pachatel, pokud jde o člověka bez předešlé trestní minulosti, zřejmě mu nemusí být příjemné, že je jeho proces takto transparentní. Otázkou je, jak je sdělování informací ošetřeno, zda oběť podepisuje mlčenlivost, že nemůže informace sdělovat třetí osobě apod. To by stálo za hlubší nastudování procesu pomoci a jeho podmínek, například v případné další práci podobného formátu jako je tato. Spojené království je zemí, ze které bychom se toho mohli, co se týče této oblasti hodně naučit. V Británii pracuje nejvíce odborníků z oblasti trestní justice v Evropě (Work With Offenders, 2022).

Tento odstavec byl věnován práci s obětí nyní se zaměřím na typologii pachatelů. Čírtková rozlišuje 5 základních typů osobnosti pachatele. Každý typ pachatele jedná a přemýšlí jinak, v následujících řádcích proto představím základní typy pachatelů a jak s nimi správně jednat.

Prvním typem pachatele je **socializovaný typ**, vyznačuje se srozumitelnými myšlenkovými pochody, má funkční svědomí, tomu odpovídá i jeho reakce na trestný čin. Poté co spáchal trestný čin, pociťuje a projevuje strach z toho co s ním bude dál, smutek, lítost, nad tím, co spáchal. Může cítit úzkost a být otřesený z toho, co se stalo. Jednání s takovým pachatelem je poměrně úspěšné, protože se dá apelovat na jeho morální svědomí a motivaci k nápravě.

Druhým typem pachatele je **neurotický typ**, osoba trpící nějakou neurotickou poruchou, jedou nebo i více naráz. Často to bývá hysterie, deprese, úzkostnost, vtíravé představy apod. ony neurotické poruchy jsou často impulsem nebo motivací k páčání trestné činnosti, odborníci sledují podobné prvky, které se při trestném činu objevují. Tito pachatelé často pocházejí z nefunkčních rodin, trestného činu se dopouští již v mladém věku a chybí u nich svědomí, pocit viny. Trestný čin vidí jako omyl, ale nepřipouští vlastní zavinění, připisují to osudu apod. Komunikace s nimi je o něco složitější než u prvního typu pachatele, sociální pracovníci, kteří s nimi jednají musí přesvědčit pachatele, že jeho chování není v souladu s morálními hodnotami a nastítnit, že pro budoucí život bez podobných v „omylů“ je třeba dbát na dodržování společností stanovených norem a hodnot a samozřejmě zákona.

Již třetí typ pachatele popisuje Čírtková jako takzvaný **psychopatický typ**. Mezi vězni je tento typ pachatele poměrně častý. Poměrně ve vysokém procentu se dopouští recidivy a ocitají se ve vězení znovu. Náprava a uvědomění si vlastního selhání jim za pomoci morálních hodnot

nebo svědomí není vlastní. Bývá nedostatečně vyvinutá emoční inteligence tudíž tyto cnosti nemají za své.

Dalším, již před posledním typem pachatele je **mentálně nedostačivý typ**, ten se vyznačuje nízkou inteligencí, málo rozvinutou řečí, často bez porozumění. Těžko dokáže popsat své chování či pocity. Dá se snadno ovlivnit tudíž je možné, že se spáchání trestného činu dopustil takřka omylem. Komunikace s takovým typem pachatele bývá velmi náročná, musí se zjednodušovat jeho schopnostem vnímání a porozumění.

Posledním typem, který v literatuře nacházím je **psychotický typ**, práce s tímto typem pachatelů je velice namáhavá. Jsou to lidé, kteří trpí vážnou formou duševního onemocnění, obvykle se tato jejich odlišnost zrcadlí i v jejich trestní činnosti, bývá brutální ale někdy i bizarní. Sociální pracovník, ale i policie by se měla snažit respektovat jeho individualitu a jednat s ním úrovní, kterou pachatel dokáže zvládnout (Čírtková, 2004).

Označení pachatel je stanoveno dle paragrafu 22, odstavce 1, trestního řádu, mluví o osobě, která naplnila skutkovou podstatu trestného činu. Role pachatele se v rámci trestní justice mění v průběhu trestního řízení a to následovně: podezřelý, obviněný, obžalovaný, odsouzený. Pokud není pachatel ještě pravomocně odsouzen, může mediace a následná dohoda odklonit trestní řízení a nemusí k udělení trestu vůbec dojít. Dokud není pachatel odsouzený musíme ctít presumpci nevinu, a tak se k podezřelému i chovat.

2.3. Specialisté na mediace

Specialisté na mediaci neboli mediátoři jsou povinni řídit se zákony i jinými právními předpisy, které se k jejich práci vztahují. To je však nesmí nijak limitovat ve způsobu nebo výsledku prováděné mediace. Mediátor musí jednat odpovědně, respektovat a chránit lidská práva a svobody, důstojnost člověka a nepřekračovat neutralitu vůči oběma zúčastněnými stranám. Jeden a ten samý úředník nesmí provádět v jednom případě jak probaci, tak mediaci (Medková, 2017). Pro kvalitní mediaci v trestní justici by měl být mediátor vyzbrojen dobrou orientací v zákoně, komunikačními schopnostmi na velmi dobré úrovni a mimo jiné být velice empatický, a to vůči oběma stranám, jak oběti, tak i pachatelů. Důležitá je i psychohygiena, protože mediace je velmi komplikovaný proces plný emocí na všech stranách, jak u obětí, pachatelů, ale i u samotných mediátorů. Každý případ probíhá jinak, vyjdou na povrch jiné věci, jinak na mediátora působí. Proto je důležité o sebe pečovat a o psychickou zátěž se buď podělit, například pomocí intervize nebo supervize. Nebo najít jiný způsob odreagování, aby dokázal mediátor kvalitně odfiltrvat práci od osobního života. Na toto téma jsem se s mediátory zaměřila i při výzkumných rozhovorech, které jsou k nalezení v příloze. Nedílnou součástí jsou ale i kurzy a workshopy, které si často mediátoři shání na vlastní pěst a učí se v nich, jak práci posunout ještě kupředu. Shodují se, že čím více se do problematiky mediací noří, tím mají zájem o školení a podobné akce větší. Objevují se nové společenské fenomény, které v mediacích zaznívají a rádi by šli s dobou a reflektovali ji. Mnoho z mých respondentů zmínilo, že má vystudovaný nějaký z oborů sociální práce a oborů příbuzných, tudíž mě to utvrzuje ve vhodnosti mého studia (Sociální pedagogiky) na tuto pozici. Nicméně minimální kvalifikační požadavek na výkon pozice Mediátor v trestní justici je magisterské studium, humanitního zaměření. Tudíž pokud bych se i nadále chtěla ubírat tímto směrem, je potřeba ve studiu ještě setrvat.

2.4. Psychohygienu mediátorů v trestní justici

Na péči o duševní zdraví jsem se zaměřila ve výzkumné části, zajímá mě, jaké mají mediátoři rituály nebo zvyky, aby náročnou práci zvládli dělat dlouhodobě. Nějakou odolnost vůči stresu a stresovým situacím dědíme po rodičích, dále roli hraje povaha a osobnostní ladění. Obecně se radí, dostatečný pohyb, příjemné prostředí k práci, snažit se všimnout si maličností, které udělají jedinci radost, dostatečně spát – pasivní odpočinek. Neméně roli hraje i odpočinek aktivní, sport, kreslení, pečení, zpívání apod. Velkou roli na duševní pohodu má i rodinná atmosféra. Psychohygienu dospělého věku je podle Daniela Bartka ovlivněna několika faktory, patří mezi ně – zaměstnání, rodina, postavení ve společnosti apod.

Dospělý věk, myšleno produktivní věk, je považován za nejšťastnější období v životě člověka, konkrétně mezi 30 až 45 rokem. Jiné zdroje uvádějí věk o něco vyšší, v závislosti na to, zdali již má člověk odrostlé děti nebo o ně stále ještě permanentně pečují. Období, kdy má jedinec děti, ve věku, ve kterém jsou z velké části již samostatné, často koresponduje již s vyřešenou kariérou otázkou, jedinci mívají stálého partnera a jsou i finančně zajištěni. Tato situace vykresluje ideální obraz pro duševní pohodu, jedinec má čas na své koníčky, neřeší existenciální problémy a zároveň ještě nemusí často řešit zdravotní potíže, které obvykle nastupují až v pozdějším věku. V takovýchto podmínkách stačí jako psychohygienu základní opatření, jako jsou: držet se pracovní dobou, práci řešit pouze v prostorách zaměstnání, aktuální problémy sdílet s kolegy na pracovišti pomocí intervize, pokud to situace dovoluje, využívat možnosti supervize. Někteří lidé uvádějí, že pokud nejsou schopni s některými situacemi, které jim život přinesl se popasovat sami, rádi využijí možnosti terapie, cítí se po ní lépe, mají nový náhled a znovu získávají kontrolu nad svým životem. Častým důvodem stresu či psychické nepohody, někdy dokonce i psychických poruch bývají přemrštěná očekávání ať už sám na sebe nebo ze strany okolí. Jindy je na vině špatná organizace času a priorit (Bartko, 1976).

V kontextu výkonu práce mediátora je klíčové, aby mediátor byl dobře připravený na provádění mediací. Bez dostatečné kvalifikace nebo školení je míra stresu ze selhání vysoká, čím lépe je mediátor teoreticky připraven, tím si je v práci jistější. Další snížení stresu ze selhání potom přichází s nabytými zkušenostmi. Kromě pracovního prostředí a podmínek v něm je důležité mít možnost sdílet starosti, ale i radosti, které práce přináší. Na konkrétní formy, osvědčené pro duševní pohodu neboli psychohygienu jsem se ptala mediátorů ve výzkumné

části, konkrétní odpovědi jsou k nalezení v rozhovorech, které jsou v příloze, otázka zabývající se duševní hygienou má číslo 9.

Hlavní význam psychohygieny je v předcházení duševním chorobám, zamezení syndromu vyhoření a podpoře balancu pracovního života a života soukromého (Bartko, 1976).

2.5. Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření se projevuje jako fyzické i psychické vyčerpání organismu. Bývá následkem dlouhodobého potýkání se s náročnou životní situací nebo stresem. Následkem je vyhasnutí motivace, snížená péče o vlastní osobu, zdravotní potíže, práce nepřináší očekávané výsledky, člověk dělá chyby.

Jsou 3 skupiny obvyklých příčin vzniku syndromu vyhoření. První skupina příčin je práce s lidmi, práce se stresem, práce náročné na emoční podmínky (práce mediátora v trestní justici toto splňuje). Druhá skupina příčin jsou velké očekávání, iluze, často bývá u začínajících pracovníků jsou do práce silně zapálení, hrozí jim brzké vyhoření. Třetí skupinou jsou lidé po škole, absolventi bez praxe, chybí jim zkušenosti. Roli hraje i celková tendence člověka k odolnosti vůči stresu. Stres v povolání je do určité míry normální, v určité míře je dokonce stimulační, ale nesmí ho být příliš a po dlouhou dobu. Jsou stádia syndromu vyhoření, první přichází fáze vzrušivosti – bušení srdce, problémy se spánkem, somatické problémy, nesoustředěnost, neadekvátní reakce. Druhá fáze je šetření z vlastní energií – opožďování příchodu do práce, odkládání povinností, trvalá únava, absence přátelských kontaktů, negativní až apatický projev, vše je obtěžující, může nastat verbální negativismus. Třetí fáze je vyčerpání – deprese, úzkost, úniky k alkoholu nebo k lékům potažmo až kolaps. Existuje prevence proti syndromu vyhoření, je důležité mít povědomí o tom, že vůbec něco takového je, respektovat přirozený řád světa, mít optimistický přístup, mít zájem o svoje tělesné i duševní zdraví. Pokud i tak pocítí jedinec náznaky syndromu vyhoření, je důležité při prvních příznacích zmírnit pracovní tempo. Použít všechny zásady prevence, vyhledat pomoc odborníka (psycholog, psychiatr, krizový pracovník), pracovat na vnějších změnách, dopřát si čas na zotavenou – lázně, mimořádná dovolená, změna rozvrhu. Pokud ani jedno nezabralo je vhodná změna povolání nebo volba jiné cílové skupiny (Dvořáčková, 2017). Tuto podkapitolu jsem nemohla vynechat, protože práce mediátore v trestním řízení je velice náročná, jde o práci s lidmi, tudíž když se tyto dva faktory spojí je vysoká míra rizika syndromu vyhoření. Proto je při výkonu této práce důležité dbát na psychohygienu a nezanedbávat jí. To, jak s ní pracují oslovení respondenti budu zjišťovat v praktické části práce.

3. Probace

Synonymum pro probaci je ověřování, zkoušení. V kontextu PMS jde o probační dohled nad obviněným nebo odsouzeným pachatelem trestné činnosti. Dohled ukládá soudce, nebo státní zástupce, když má pádné důvody pro sledování a kontrolu pachatele po určitou dobu. Dohled vykonává probační úředník. Probační dohled má zkušební dobu, při které je pachatel kontrolován po stránce vedení řádného života a plnění uložených povinností a omezení, ale také je mu nabízena nezbytná pomoc, např. v otázkách bydlení, hledání zaměstnání, poradenství apod. Hned na začátku spolupráce je vytvořen probační plán, ve které je sepsaná dohoda o právech a povinnostech pachatele, tento plán se dá průběžně aktualizovat dle potřeby. Odsouzený je motivován k řešení svých problémů související s trestnou činností a tím se postupně vrací do „zdravé“ společnosti. V době po zkušební fázi proces probace vypadá následovně, odsouzený se pravidelně setkává s probačním úředníkem ve středisku PMS nebo v místě bydliště odsouzeného. Pokud mají obě strany konfliktu zájem o mediaci, může jí zprostředkovat i probační úředník. Neplnění stanovených povinností může odsouzeného dostat do velkých potíží, jako je přistoupení k výkonu trestu, který byl původně odložen, nebo ze kterého byl podmíněčně propuštěn. V případě, že byl dohled udělen místo vazby, hrozí mu do ní návrat. Pokud šlo o dohled udělený důsledkem odklonu od trestního řízení a odsouzený neplní uložené povinnosti hrozí mu obnovení trestního řízení, které bylo původně zastavené (Propagační materiál probační mediační služby). Zpravidla bývá probace udělena jako alternativní trest či opatření spolu s podmíněčným odložením trestu. Pachatel může být mimo jiné povinen vykonávat soudem udělené závazky, např. splácet dluhy, aktivně hledat zaměstnání apod. (Hendrych, 2009).

3.1. Rada pro probaci a mediaci

Rada pro probaci a vznikla jako poradní orgán Ministerstva spravedlnosti v zájmu koncepčního a metodického ovlivňování a usměrňování činnosti PMS. Členy rady jmenuje ministr spravedlnosti, z pravidla to bývají soudci, státní zástupci, úředníci PMS a lidé z praxe probace a mediace. Rada navrhuje pravidla, na jejichž základech jsou stavěny probační programy a také pravidla pro mediační činnost, jejich návrh pak schvaluje ministr spravedlnosti, toho času JUDr. Pavel Blažek, Ph.D. (2/1969 Zákon o Probační a mediační službě a o změně zákona, 2014)

4. Soudní systém ČR

Pojem soudní systém České republiky obsahuje organizační seskupení soudů podle jejich stupňů a instancí a jejich vztahy mezi sebou. Jelikož jsme právní stát, je soudní systém nutností, zajišťuje organizaci státních záležitostí, bez něj by v zemi vládl chaos. Klíčové je postavení soudní moci vůči ostatním složkám státní moci. Aktuální uspořádání je soudního systému ČR zakotveno v Ústavě a zákoně č. 6/2002 Sb. o soudech a soudcích (Londin, 2019).

Soud je státní orgán, který je nezávislý, vykonává pro stát specifickou činnost jako je soudnictví v trestních a občanskoprávních věcech. Systém soudů ČR je tvořen soustavou na sebe navazujících soudů – Nejvyšší soud, Nejvyšší právní soud, vrchní soud, krajský soud a okresní soud. Tyto typy soudů řadíme do tzv. obecných soudů, jsou zakotveny v Ústavě, ale mimo ně jsou tam ještě soudy Ústavní a okresní. Okresní soudy první instance, řeší trestní i civilní právo, druhou instancí je pak soud krajský, ten řeší případy, které se nevyřešily u okresního soudu. Dalším, vyšším prvkem soustavy soudů je Vrchní soud a na samotném vrcholu českého soudnictví je Nejvyšší soud České republiky. Na odvolání až k nejvyššímu soudu má právo každý občan ČR. (Hendrych, 2009)

4.1. Trestní právo a trestní justice

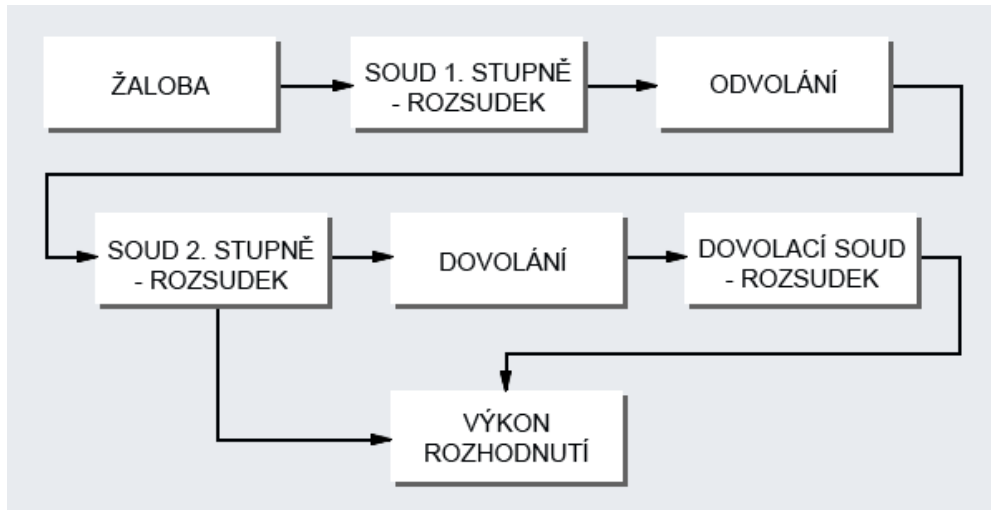
Tato část práva je označovaná za jeho nejstarší obor, již dávno lidé přišli na to, že na útok je potřeba reagovat obranou, nejen fyzickou, ale i tou sankcionální. A aby byly sankce vymahatelné a stanovené, bylo potřeba právní zakotvení. Trestní právo je obor, který chrání společenské vztahy, má působit jako preventivní nástroj, samotným faktem, že hrozí tresty za činy, které jsou namířené proti bezpečí druhé osoby, zájmům společnosti, ústavnímu zřízení ČR, právům a oprávněným zájmům právnických a fyzických osobám. Další funkcí trestního práva je úprava postupu orgánů činných v trestním řízení nebo i osob, které jsou účastníky trestního řízení. Své místo má trestní justice i ve zjišťování, zda k činu došlo, při rozhodování o výši trestu a při předcházení a zamezování TČ. Trestní justice zajišťuje nejen ukládání trestů, ale i jejich výkon. Pokud se již člověk stane pachatelem, pracuje s ním trestní justice takovým způsobem, aby eliminovala riziko recidivy. Nestojí však samostatně, trestní právo spadá do celku preventivních opatření proti kriminalitě, vedle něj stojí sociální a státní kontrola (Fenyk, a další, 2015).

4.2. Trestní řízení

Orgány činné v trestním řízení mají zákonem upravený postup pro zjišťování, zda byl spáchán trestný čin a pokud ano, zjistit jeho pachatele a udělit mu adekvátní zákonnou sankci, rozhodnutí vykonat či jinak výkon trestu zařídít. Dále trestní řízení působí k upevnování zákonnosti, předchází a zamezuje TČ a v neposlední řadě působí výchovně na občany. V trestním řízení se tvoří trestněprocesní vztahy, jsou to vztahy mezi subjekty trestněprocesních práv a povinností. Jejich specifikem je, že vznikají jen při trestním řízení a jsou vztahem jen právním. Musíme rozlišovat mezi vztahy trestněprocesními a trestněprávními. Vztahy trestněprocesní jsou převážně právní vztahy mezi orgány činnými v trestním řízení a osobami s ním spjatými. Primárním vztahem tu je orgán činný v trestním řízení a osoba proti které je trestní řízení vedeno. Právně vzniká tento vztah na základě obvinění obžalovaného, nebo už při samotném obvinění ze spáchání TČ. Trestněprocesní vztahy jsou jediným nástrojem, jak může stát po pachatelích TČ vymáhat svá práva a povinnosti. Vztahy trestněprávní jsou ty, mezi státem a obviněným. Mají kauzální původ ve spáchání trestného činu. Subjektem je pak jediné pachatel. Znakem trestněprávního znaku je vymahatelnost sankcí, které stát pachateli uloží (Fenyk, a další, 2015). Cílem trestního řízení je zjištění pachatele, vynesení spravedlivého rozhodnutí o vině a trestu nebo ochranném opatření, případně náhradě škody. Trest by měl působit nejen k upevnování zákonnosti, předcházení a zamezení TČ, výchovně na občany, jak zaznělo již výše, ale měl by být jen v takové míře, aby byly zachované zákony, které regulují lidská práva a svobody (Hendrych, 2009). Za pachatele trestné činnosti je považována osoba, která naplnila skutkovou podstatu trestného činu, a to i v případě pouhé přípravy trestné činnosti. Za podezřelou osobu může být označena osoba, která je v největší pravděpodobnosti s trestnou činností spojena, dokud ale neexistují pádné důkazy, je podezřelý brán jako nevinný. Dalším stádiem je obvinění, je potřeba osobu seznámit z čeho je obviněná a co z toho vyplývá. Hned následující fází je obžalování osoby, v této fázi se rozhoduje o vině, i nyní se s osobou jedná s ohledem na presumpci neviny, a to až do rozhodnutí soudu, který rozhodne o její vině nebo nevinně. Pokud se prokáže vina, mluvíme již o odsouzené osobě, nyní má pachatel nárok na odvolání proti rozsudku. Nyní může následovat kolečko které popisuje obrázek číslo jedna (viz str. 21). V případě prokázání viny je odsouzený povinen přijmout trest a podrobit se jeho plnění (Zákon o trestním řízení soudním č 141/1961 Sb). Ze strany terminologie se ještě vrátím k druhé straně, k oběti. Zákon o obětech č. 45/ 2013 Sb. mluví o obětech trestných činů, jako o osobě, které bylo ublíženo na zdraví, nebo způsobená škoda na majetku, nebo o osobě která byla obětí cizího obohacení. Zákon však mluví ještě i o zvlášť zranitelné oběti, té hrozí

závažnější újma, obzvlášť při samotném trestném činu nebo neopatrném postupu vyšetřování. Mezi zvlášť zranitelné oběti trestných činů patří: osoby mladší 18 let, osoby s handicapem či vysokého věku, oběti v rámci obchodování s lidmi nebo oběti v rámci sexuálního nátlaku.

Obrázek 2 - Proces trestního řízení



(Doleček, 2019)

Trestní řízení je náročný proces, proto si dovoluji použít toto schéma které názorně ukazuje jeho jednotlivé kroky. Prvním krokem je žaloba ta putuje k soudu prvního stupně, kde padne rozsudek. Obžalovaný má nárok na odvolání, potom jeho případ postupuje k soudu druhého stupně, tam padne také rozsudek. Pachatel má opět nárok na odvolání, ale je na něm, zdali ho využije, pokud ano, jedná se o pokročení k dovolacímu soudu, který již vynese finální rozsudek mířící k výkonu rozhodnutí soudu. Pokud by již rozhodnutí soudu z druhostupňového soudu přijal odsouzený za adekvátní, navazuje výkon rozhodnutí plynule již odtud. Výše trestu se odvíjí od závažnosti trestné činnosti a mnoha dalších okolností.

5. Trestní předpisy vztahující se k tématu práce

Trestní předpisy jsou nadřazeným pojmem pro trestní zákoník, trestní řád (zmiňovaný výše), podmínky výkonu trestu odnětí svobody, zabezpečovací detence, výkon vazby, zákon o Probační a mediační službě, rejstřík trestů, soudnictví ve věcech mládeže, zajištění majetku, zákon o obětech trestných činů, zákon o trestní odpovědnosti právnických osob. Pro účely práce jsem čerpala z knižního zdroje úplné znění Trestních předpisů z roku 2023 – UZ 1516, nakladatelství Sagit, jedná se o nejnovější vydání. Novelizace oproti předešlým změnám upravuje především zákon o Probační a mediační službě a zákon o obětech trestných činů, mimo jiné ale i zákon o soudnictví ve věcech mládeže nebo zákon o použití peněžních prostředků z majetkových trestních sankcí. Obzvláště kvůli zákonům o Probační mediační služba a oběti trestných činů) jsem pokládala za důležité čerpat z nejnovějšího vydání. Zákon O obětech trestných činů a o změně některých zákonů (dále již jen zákon O obětech trestných činů) č. 45/2013 Sb. podléhá pozdějším změnám, ta nejnovější je č. 130/2022 Sb. Zákon o obětech trestných činů jasně stanovuje vymezení pojmů, kdo a za jakých podmínek je obětí. Dále se v zákoně uvádí základní zásady práce s obětí, např.: Pokud se osoba cítí jako oběť je potřeba na ni tak pohlížet, pokud nelze vyloučit, že jde o zvlášť zranitelnou oběť, musíme se k ní tak chovat. Nezáleží přitom na stádiu zajištění nebo odhalení pachatele. K oběti mají povinnost se všechny státní orgány, které s ní přijdou v procesu do styku chovat s respektem, být zdvořilí, mluvit s ní s ohledem na její věk a zdravotní stav. Tento přístup je daný zákonem všem obětem trestných činů, bez rozdílu. Oběti trestných činů mají nárok na poskytnutí odborné pomoci, toto právo mají ale i osoby oběti blízké, který vznikla sekundárně také újma. Odbornou pomoc může poskytnout psychologické poradenství, sociální poradenství, právní pomoc, poskytování právních informací nebo restorativní programy, a to kdykoliv během trestního řízení. Odborná pomoc je pro oběti dostupná, dokud to situace vyžaduje. Odborná pomoc je obětem závažné trestné činnosti poskytována bezplatně a co nejdříve po trestném činu. Dále má oběť trestného činu nárok na přístup k informacím ohledně spáchaného trestného činu. Oběti jiné národnosti mají nárok na informace v jejich v rodném jazyce nebo v jazyce který bezpečně ovládají. Oběť má ale i právo informace o trestném činu nechtít vědět, informace jí tudíž nebudou poskytovány. Bude informována pouze v případě, že by hrozilo krácení jejích práv v trestním řízení. Prohlášení o tom, že oběť nechce být informována se dá vzít vždy zpět. Oběť trestného činu má možnost v jakékoli fázi trestního řízení požádat o zabránění kontaktu s osobou, kterou označila za pachatele. Příslušné orgány jsou povinny vyhovět pouze v případě obzvláště zranitelné oběti. Ale bývá zvykem minimálně učinit vhodná

opatření, aby byl kontakt oběti s pachatelem eliminován. Zákon myslí i na výslech oběti, dbá na to, aby otázky od vyšetřovatelů byly pouze ty nejpotřebnější k objasnění případu, aby nedostávaly oběť do nepříjemných situací zbytečně. § 19 zmiňuje i to, že oběť může žádat, aby v přípravném řízení byla vyslechnuta osobou stejného nebo opačného pohlaví, to samé platí i při potřebě přizvání tlumočnicka k výslechu. Opět platí že žádost zvlášť zranitelné oběti má vyšší váhu, a tudíž je její žádosti téměř vždy vyhověno. Oběť má nárok na doprovod důvěrníkem, tím může být jakákoliv fyzická osoba která je způsobilá k právním úkonům. Důvěrník poskytuje oběti potřebnou psychickou oporu, ale nesmí to být nikdo, kdo je v případě zainteresovaný jako obviněný, obhájce, svědek, znalec nebo tlumočnick. Za předem stanovených podmínek, které musí oběť splnit, může žádat o peněžitou pomoc státu. Peněžítá pomoci je jednorázová kompenzace nutných výdajů, která způsobil trestný čin, např.: psychoterapie, fyzioterapie apod. Částka peněžité pomoci se pohybuje od 10 000 Kč po maximálně 200 000 Kč (zákon č 45/2013 o obětech trestných činů, 2023). Tímto jsem nastínila práva oběti trestných činů v České republice. Nyní se přesunu k zákonu o Probační a mediační službě, ten má čtyři hlavy, rozdělené do 15§, které stanovují a vymezují činnost PMS a její pravomoce. Mimo jiné je v zákoně ukotveno postavení úředníků PMS a jejich práva a povinnosti (ÚZ 1516 trestní předpisy, 2023). Mezi jednu z povinností úředníků patří si prohlubovat své odborné znalosti. Na otázku dalšího vzdělávání v praxi se budu mediátorů ptát v rozhovorech, které s nimi budu dělat. Práva a povinnosti probačních úředníků jsem nastínila již v podkapitole 2.3. Specialisté na mediaci.

5.1. Trestní zákoník

Trestní zákoník neboli – sbírka zákonů č. 40/2009 vymezuje a stanovuje co je v České republice trestným činem a vše co s tím souvisí. Zákoník má tři části (obecnou, zvláštní, přechodné a závěrečné ustanovení), které se ještě dělí na jednotlivé hlavy neboli oblasti. Nejvíce se kontextu mé práce dotýká obecná část trestního zákoníku, je zde vymezeno, co trestný čin je, jaké parametry musí splňovat, aby byl pachatel odsouzen. Dále je v této části oddíl věnovaný trestům a vazbě. Část druhá, nazvaná zvláštní část se věnuje závažné trestné činnosti, například proti životu a zdraví. Mezi činy proti životu patří vražda, zabití, usmrcení z nedbalosti, účast na sebevraždě a Další podobné formy odnětí života. Mezi trestné činy proti zdraví patří těžké ublížení na zdraví a další jiné typy ublížení na zdraví. Dále v této části trestního zákoníku najdeme i loupež, omezování osobní svobody poškození cizích práv, pomluvu. Třetí hlava zvláštní části trestního zákoníku pojednává o vymezení trestných činů proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti, jako je znásilnění, sexuální nátlak, pohlavní zneužití,

šíření pornografie, zneužití dítěte k výrobě pornografie apod. další část zvláštní části trestního zákoníku se věnuje trestným činům proti rodině a dětem (zanedbání povinné výživy, týrání svěřené osoby), v této části také najdeme trestné činy proti majetku, trestné činy hospodářské, trestné činy obecně nebezpečné, trestné činy proti životnímu prostředí, trestné činy proti české republice, a s tím související další trestné činy, ty se ale během probační a mediační činnosti řeší velmi ojediněle. na rozdíl od předchozích trestných činů, ty jsou častým úkazem k řešení při probaci nebo mediaci (Trestní zákoník, 2022).

5.2. Trestní řád, Zákon č. 141/1961 Sb. o trestním řízení soudním, ve znění pozdějších předpisů

Trestní řád je základním a nejvíce důležitým pramenem trestního práva procesního. Řád má pět částí. První část stanovuje společná ustanovení, především účel zákona, zásady trestního řízení, spolupráci státních orgánů a fyzických a právnických osob, vynětí z pravomoci, soudy a jejich působnost při trestních řízeních, zajištění osob a věcí apod. Druhá část trestního řádu pojednává o přípravné fázi trestního stíhání, zahájení i jeho další kroky. Část třetí popisuje řízení před soudem, předběžné projednání žaloby, hlavní líčení, veřejné i neveřejné stání, odvolání nebo dovolání i stížnosti na nedodržení zákona a obnovu řízení. Předposlední – čtvrtá část se zabývá udílením milostí, amnestií a právním stykem se zahraničím. Pátá část je tvořena přechodnými a závěrečnými ustanoveními (Hendrych, 2009).

5.3. Trestný čin

Je čin, který závažně narušuje bezpečnost společnosti. Obecně jde o jednání, které je protiprávní, trestné činy dělíme formu bipartice, jinými slovy do dvou skupin, podle závažnosti – přečiny a zločiny. Odborná terminologie je dělí podle tzv. skutkové podstaty, ta vyjadřuje onu závažnost. Dále se hodnotí materiální stránka neboli znak TČ, ta spočívá ve schopnostech jednání pachatele. Výše zmiňovaná skutková podstata tvoří formální stránku TČ. Tvoří ji „soustava znaků objektu, objektivní stránky, subjektu a subjektivní stránky TČ, uvedených v trestním zákoně.“ (Sotolář, 2001) Subjektivní stránkou je myšleno hledisko psychiky pachatele, zda a jak vnitřně na delikt pohlížel v dobu konání, co bylo motivem, cílem a záměrem jeho jednání (Sotolář, 2001). Trestného činu se může dopustit jen člověk, který splňuje podmínky trestní odpovědnosti, ty jsou následující: dovršila věk 15 let, je příčetný, a čin, který spáchal se váže s trestností. Zákon mluví jako o trestném činu v případě dokonání, ale i samotná příprava závažných TČ je trestná. To samé platí u pokusu o TČ a spoluúčasti na TČ. K trestní

odpovědnosti za TČ je třeba úmyslného zavinění, pokud zákon explicitně neříká, že stačí zavinění z nedbalosti (Trestní zákoník 40/2009 Sb.).

5.3.1. Přechin

Přechin je méně závažný skutek proti společnosti a její bezpečnosti. Řadí se mezi ně úmyslné trestné činy, a to ty, s horní hranicí trestu odnětí svobody na dobu nejdéle pěti let. Dále mezi přechiny patří všechny nedbalostní trestní činy (Trestní zákoník 40/2009 Sb.). Dříve byl používán pojem provinění.

5.3.2. Zločin

Zločinem se rozumí ostatní trestné činy, které nejsou přechiny. Zvláště závažnými zločiny jsou považovány ty, kterým odpovídá trest odnětí svobody nad deset let. Pojem je kriminologický, politický i právní. Někdy můžeme zločin v odborné literatuře nalézt jako synonymum pro trestný čin (Hendrych, 2009).

5.4. Kriminální recidiva

Aktuální recidiva je pod 70 %, recidivou rozumíme opakované páchaní trestné činnosti, nejčastěji pak krádeže, maření výkonu úředního rozhodnutí, vykázaní z bytu, případně zanedbávání povinné výživy. V praxi se rozlišuje na tři typy recidivy. První typ je trestně právní, odsouzený pachatel je za recidivistu označen poté, co spáchá další trestnou činnost. Druhý typ recidivy je kriminologický, jde o opětovné spáchání trestné činnosti, nehledě na to, zda za ní byl pachatel odsouzen či stíhán a třetí typ recidivy je z hlediska penologie, tudíž pokud se odsouzený vrátí do vězení podruhé, je recidivistou (Čihounková, 2013). V jiném zdroji (Příčiny a prevence recidivy, Suchý, 1983), jsem ještě našla čtvrtý typ recidivy a tím má být kriminalisticko-statistický typ, znamená opětovnou evidenci v policejních statistikách. Ještě se dá recidiva členit podle „stejnorodosti“ činů či naopak „nesourodosti“- pokud jde o nesourodé činy, jedná se podle Suchého o „recidivu trvalou“. Posledním možnou charakteristikou je kdy se opakování trestné činnosti dělo, pokud pachatel opakuje své jednání během několika let, v ohraničeném časovém úseku, jedná se o „dočasnou recidivu“. Pokud, ale pachatel jedná protiprávně v období, než nabude rozsudek proti jeho osobě právní moci, jedná se o recidivu tzv. nepravou (Suchý, 1983). Jedná s jiným motivem, než bylo možné doposud. PMS pracuje jak s prvopachateli, tak s recidivisty.

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická neboli výzkumná část práce je složena ze čtyř kapitol, které mají i dílčí podkapitoly. Budou se věnovat cíli výzkumu, charakteristice zkoumaného vzorku, metodě výzkumu, výzkumným otázkám, sběru dat, metodě zpracování a vyhodnocení dat, výsledkům výzkumu a diskusi.

6. Kvalitativní výzkum

Zvolila jsem kvalitativní výzkum, protože mi umožnil získávat hlubší informace od menšího počtu respondentů. Moji cíloví respondenti jsou totiž na území republiky zastoupeni v malém množství, tudíž byl kvalitativní výzkum s některými z nich vhodnější. Konkrétně jsem využila techniky strukturovaného rozhovoru.

6.1. Cíl výzkumu

Cílem praktické části je pomocí rozhovorů zjistit, jak vypadá práce mediátora v Probační a mediační službě, a jak je zakotvený ve své práci mediátora v trestní justici (v. tj.). Jako hlavní výzkumná témata jsem zvolila následujících 8 oblastí.

1. TEOETICKÁ PŘIPRAVENOST (VZDĚLÁNÍ, KURZY, ŠKOLENÍ...)
2. SMYSL PRÁCE OČIMA MEDIÁTORŮ V TJ.
3. CO MEDIÁTORŮM V TJ. MEDIACE PŘINÁŠÍ
4. CO MEDIÁTORŮM V TJ. NAOPAK MEDIACE BERE
5. PSYCHOHYGIENA/RELAX
6. NÁSTROJ INTERVIZE A SUPERVIZE
7. OSVĚDČENÉ TECHNIKY/PROSTŘEDKY
8. DOPORUČENÍ/PŘÁNÍ DO BUDOUCNA

6.2. Charakteristika zkoumaného vzorku

Budu pracovat s velmi úzkou skupinou respondentů, aby byla zachována jejich anonymita, uvedu pouze, že jde o zaměstnance Probační a mediační služby z České republiky. Rozhovor mi poskytlo 7 mediátorů, ty jsem následně zpracovala pomocí otevřeného axiálního kódování. Respondenti jsou lidé mezi 35-55 lety, ve vzorku mediátorů mám 6 žen a jednoho muže, jejich délka praxe se lišila, všichni mají minimálně magisterské vzdělání, někteří mají vystudované i doktorské studium. Pár z nich si ve svém volném čase dodělává nebo již dodělalo nějaký seberozvojový kurz, například Kurz krizové intervence nebo kurz Akreditovaného mediátora.

Mediátoři, se kterými jsem měla možnost provést rozhovor byli osloveni jejich nadřízenou, tudíž z mé strany šlo příležitostný výběr respondentů, kteří na mě našli časovou kapacitu a byli ochotni se mého šetření zúčastnit.

Tabulka 1 – Identifikace respondentů

Respondent	A	B	C	D	E	F	G
Pohlaví	muž	žena	žena	žena	žena	žena	žena
Vzdělání	Magisterské, započatý KVK kurz (kvalifikačně vzdělávací kurz)	Doktorské, Kurz krizové intervence	Magisterské, Kurz mediátora I. stupeň	Magisterské, Kurz mediátora II. stupeň	Magisterské, Kurz komunikace a motivačních rozhovorů, Mediační workshop	Magisterské, Kurz mediátora II. stupeň	Dva magisterské obory, Kurz krizové intervence, Kurz práce s pachateli DN
Roky praxe	1	15	8	6	3	5	1,75

6.3. Metoda výzkumu

Data pro zvolenou metodu jsem získala prostřednictvím kvalitativního výzkumu, konkrétně pomocí strukturovaných rozhovorů zaměřených na následující okruhy – délka praxe, vystudovaný obor, náročnost kurzu mediátora, další vzdělávání v průběhu práce, co mediátorům v trestní justici práce přináší, co jim naopak bere, zjišťovala jsem i prostředky nebo techniky, kterými dosahují výsledků. Ptala jsem se na to, co jim dává na jejich práci největší smysl, dále jsem zjišťovala stránku psychohygieny – jak relaxují, kdy volí mediaci samostatně, kdy komedianti ve dvou mediátorech. Dále jsem zjišťovala, jestli zažili případ, který pro ně byl natolik osobní, že ho odmítli meditoval a přenechali ho kolegovi. Dalším tématem byla využití intervize a supervize – jak hodnotí užitečnost těchto nástrojů, dále jsem se ptala na to, zda mají nějakou „oblíbenou“ mediaci, která se povedla, dalším tématem byla „nejhorší“ mediace, co se nepovedlo, jak se z toho ponaučit. Posledním okruhem byla doporučení pro budoucí praxi.

Konkrétní otázky k rozhovorům jsou k nalezení v příloze práce. Během rozhovorů jsem si dělala stručné poznámky, ale rozhovor jsem si jako celek nahrávala na diktafon, kvůli možnosti pozdějšího zkoumání. Rozhovory umožňují pozorovat i neverbální projevy respondentů, místy naznačily více, než respondent vyslovil nahlas.

6.4. Výzkumné otázky

Výzkumné otázky jsem tvořila na základě, cíle práce. Sledují hlavní tři zkoumané jevy, psychohygienu, potřeby a teoretickou přípravu mediátorů v trestní justici.

1. Jaké mají mediátoři systémové školení a jak si ho sami doplňují?

2. Je očima mediátorů v trestní justici dobře postaráno o jejich potřeby?

Myšleno obecně – materiálně i nemateriálně.

3. Jak o sebe pečovat, aby byla práce mediátora v trestní justici bezpečná?

Podotázka: Jaké prvky psychohygieny jsou mediátorům poskytovány a jaké vyhledávají sami?

6.5. Způsob sběru dat

Byla mi umožněna spolupráce se sedmi probačními úředníky, kteří jsou zaměstnanci Probační a mediační služby, aby byla zaručena jejich anonymita, prozradím jen, že jsou všichni zaměstnaní na území České republiky. Se všemi mediátory jsem vedla strukturovaný rozhovor, který trval cca 25 minut, nejkratší trval 16 minut a 32 vteřin a nejdelší pak 34 minut a 47 vteřin. Pět z nich se uskutečňovalo osobně, jeden on-line a jeden telefonicky. Časově byl sběr dat realizován v prvním čtvrtletí roku 2023.

Rozhovory jsem si s informovaným souhlasem respondentů nahrála na diktafon a posléze jsem rozhovory přepsala do textové podoby, rozhovory jsou k nalezení v příloze (zkratka T = tazatel, M = mediátor, rozhovory jsou přepsány dle doslovného znění). V informovaném souhlasu s poskytnutím výzkumného rozhovoru a jeho následným využitím pro účely bakalářské práce *Mediace v trestní justici* souhlasili mediátoři s následujícími body:

- *Byl/a jsem informován/a o účelu rozhovoru, kterým je sběr dat pro potřeby výzkumu bakalářské práce Veroniky Jůzkové s názvem *Mediace v trestní justici*.*
- *Bylo mi sděleno, jak dlouho bude rozhovor trvat a jaký bude mít průběh.*
- *Jsem seznámen/a s právem odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku, případně do 3 dnů odmítnout účast na výzkumu.*
- *Souhlasím s nahráváním následujícího rozhovoru a jeho následným zpracováním.*
- *Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po přepsání bude vymazán.*
- *Veškeré informace o respondentech budou anonymní.*
- *Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své bakalářské práce.*

Následně obě strany, tudíž respondent i já dokument podepsaly, v případě vzdáleného provedení rozhovoru souhlasila protistrana pouze slovně.

V rozhovorech jsem se zaměřila na stránku přípravy mediátorů, zda mají nějaká specializovaná školení, jak dlouhá je jejich praxe nebo na co berou zřetel, jaké jsou jejich zvyky/rituály při samotné mediaci. Zjišťovala jsem také jak pracují s psychohygienou, při tak náročné práci, jakou vykonávají. Dalším tématem, které jsem zjišťovala bylo využití a užitečnost intervize a supervize.

Jejich odpovědi jsem kódovala a na základě výskytu různých nebo podobných odpovědí můžu stanovit, zda odpovídali respondenti obdobně, nebo zda mají své vlastní postupy a preference při výkonu práce. U rozhovorů nebyla přítomna žádná třetí osoba, tudíž mediátoři měli bezpečné prostředí pro autentické odpovědi. Rozhovory proběhly v příjemné atmosféře, všech 7 respondentů mi ochotně odpovědělo na všechny otázky, dokonce mi většina nabídla, že v případě potřeby se na ně můžu ještě obrátit. Zaručením anonymity a možnosti odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku beru etické hledisko výzkumu za splněné, respondenti odpovídali zcela dobrovolně a s účastí souhlasili.

6.6. Metoda zpracování a vyhodnocení dat

Rozhovory jsem vyhodnocovala pomocí otevřeného axiálního kódování, slovní výsledky jsem se rozhodla zpracovat tematickou analýzou (TA), o ní jsem četla v článku Davida Byrneho z roku 2021, a také jsem její aplikování viděla v periodiku Československá psychologie, konkrétně ve výzkumné studii na téma Vyčleňování ve školní třídě: pohled učitelů. Můj výzkum se zajímá o zakotvení mediátorů v jejich práci a na to, jak situaci vidí oni sami jsem se jich ptala v rozhovorech. Tematickou analýzu budu kombinovat s technikou „vyložení karet“, ta umožňuje podobně jako tematická analýza pracovat s kategoriemi kódů, kategorie, které vznikly shrnuje do uceleného výstupu. Výzkumník může využít všechny kategorie, ale může využít jen nějaké, podle toho, jak moc se k výzkumným otázkám vztahují (Švaříček, a další, 2014). Rozhovory jsem nejprve přepsala, následně jsem je několikrát přečetla a vyvstanulo mi z nich velké množství kódů, které jsem následně rozdělila do 8 kategorií.

Kategorie jsou:

1. **TEOETICKÁ PŘIPRAVENOST (VZDĚLÁNÍ, KURZY, ŠKOLENÍ...)**
2. **SMYSL PRÁCE OČIMA MEDIÁTORŮ V TJ.**
3. **CO MEDIÁTORŮM V TJ. MEDIACE PŘINÁŠÍ**
4. **CO MEDIÁTORŮM V TJ. NAOPAK MEDIACE BERE**
5. **PSYCHOHYGIENA/RELAX**
6. **NÁSTROJ INTERVIZE A SUPERVIZE**
7. **OSVĚDČENÉ TECHNIKY/PROSTŘEDKY**
8. **DOPORUČENÍ/PŘÁNÍ DO BUDOUCNA**

Postupovala jsem metodou tužka – papír o níž píšou Švaříček a Šedřová v jejich publikaci Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, kódy stejné kategorie jsem si vyznačila v textu stejnou barvou, tudíž se poté s nimi dobře pracovalo.

6.7. Výsledky výzkumu

Výsledky výzkumu doložím úryvky rozhovorů, které budu následně dílčím způsobem popisovat, a poté bude níže k dispozici přehledná tabulka se zjednodušenými, zjištěnými daty. Pro jednotlivé kategorie zkoumaných kódů jsem zvolila jednu z následujících barev (dosažené vzdělání, kurzy a školení=žlutá, plusy mediace=růžová, mínusy mediace=modrá, osvědčené techniky mediátorů=fialová, smysl práce=zelená, psychohygienu/relax=oranžová, intervize a supervize=hnědá, doporučení pro praxi=červená)

První výzkumná otázka zní: Jaké mají mediátoři systémové školení a jak si ho sami doplňují?

Tuto oblast jsem zjišťovala z důvodů kvality poskytovaných služeb od mediátorů v trestní justice, domnívám se, že školení na specializované oblasti mediátora lépe připraví na praktické řešení těchto situací.

Na tuto otázku odpovídá kategorie kódů TEORETICKÁ PŘIPRAVENOST, ale domnívám se, že svou roli hraje i délka praxe mediátora, proto k jednotlivým respondentům uvedu, jaké mají absolvované školení i roky praxe.

1. TEOETICKÁ PŘIPRAVENOST (VZDĚLÁNÍ, KURZY, ŠKOLENÍ...)

V této kategorii jsem zachytila rozmanitost dosavadních zkušeností, proto jsem si dovolila tuto oblast blíže prozkoumat.

Nyní doložím autentické důkazy z rozhovorů, pro respondenty budu používat zkratku R a jejich číslo pořadí, ve které jsem s nimi dělala rozhovory. Zajímavosti k daným odpovědím budu psát za úryvky do kulatých závorek.

R1: „...absolvuji kvalifikační vzdělávací kurz, což je součástí odborné způsobilosti úředníka a bude bude z toho i odborná zkouška, což ten kurz je rozdělený... čtu internetové články, různý diskuze, zkušenosti lidí s mediací...“

(Jde o začínajícího mediátora v tj., školení teprve začíná, nemediuje sám, vždy je součástí komediace a spíše se od kolegů učí.)

R2: „*My jsme dostávali kurzy od Britů, byly to takový ty jejich zkušenosti, o který se s náma dělili, takže to nebyly takový jakoby ucelený akreditovaný kurzy, ale bylo to spíš jako takový sdílení zkušeností, ale tam jsme se naučili hodně... není to koncepční, takže to není pro všechny úředníky, který by o to stáli, je to limitovaný to je jedna věc a pak si člověk může dělat i soukromě něco, třeba Krizovou intervenci, která je hodně podobná, nebo má nějaký podobný principy, tak to si člověk musí ale už sám zajistit, takže i nadále je potřeba se vzdělávat.*“

(Mediátorka B je v praxi 15 let, tou dobou ještě nebyl Mediační kurz I. A II., tudíž ten neabsolvovala, ale učila se formou náslechu a sdílení zkušeností od zahraničních kolegů. Soukromě si dodělala kurz Komplexní krizové intervence.)

R3: „*Takhle, my jsme se to tady učili v podstatě od kolegů víceméně a kurz jako takový jsem vlastně do dvě formy absolvovala si zcela sama za vlastní peníze jakoby mimo, protože mně to prostě zajímalo, protože na vzdělávacím kurzu KVK jsme se toho jen tak jako lehce dotkli, tak pak jsme s kolegy si domluvili někde nějaký školení... Myslím si, že tady je potřeba pořád jakoby se vzdělávat, člověk minimálně potřebuje občas taky slyšet od druhých, že pořád dělá to co dělá, že má nějaký, že to dělá dobře, potřebuje nějakou zpětnou vazbu a to nezjistíte jenom při samotné mediaci, ale je potřeba prostě asi dál trénovat s kolegy, mimo sdílet ty zkušenosti a určitě se dál vzdělávat, chodí nové trendy, protože nejenom mediace, ale třeba i rodinné skupinové konference, je spousta různých modelů vlastně, jak ten konflikt řešit a tím pádem je potřeba získávat nové a nové informace.... někdy příští měsíc konference právě k Mediacím závažné trestné činnosti, což by mně zajímalo, ale bylo na to poměrně úzký výběrový řízení na dva členy celý probačky, tak to neklaplo, ale myslím si, že to je taky hodně zajímavý téma... Když by nepřišel Covid a nebyla jsem líná, tak už bych měla možná i kulatý razítko na mediace mimo probačku, i na ty netrestní vlastně, no.*“

(Mediátorka C má o nabízená školení zájem, zmínila však, že KVK – Kvalifikační vzdělávací kurz, který je jako jediný povinným pro probační úředníky, se mediací dotkne jen okrajově a proto nestačí. Zároveň dodává, že by měla o další školení zájem, ale ne vždy na ni vyjde místo v rámci úzkého výběrového řízení. Tudíž se domnívám, že poptávka je vyšší než nabídka ze strany PMS. Práci mediátora v tj. vykonává 8 let.)

R4: „Jednak jsem byla připravená ze školy, my jsme se vlastně o mediacích na magisterském lehce zmínili v rámci Trestní justice nebo přednášek Trestního práva a tím, že mně mediace zajímaly, tak jsem se vlastně jakoby na ně připravovala a nebo učila jsem se jakoby samostudiem... KVK kurz, ten je úplně marnej... Ten byl úplně zbytečnej, to je ztráta času, tam se v podstatě mediacím věnuje jedno odpoledne, to je fakt jako o ničem, ale já jsem absolvovala mediace u doktorky Medkové... a já jsem si potom ještě soukromě platila další mediace u doktorky Vrabcový.“

(Mediátorka D, potvrzuje tvrzení mediátorky C, že KVK není dostatečný. Sama absolvovala kurz mediací u paní doktorky Medkové a později i u doktorky Vrabcové. Práci mediátora v tj. vykonává 6 let.)

R5: „... no, já mám teda jen první stupeň, protože druhýho stupně jsem se díky našemu ředitelství zatím nedočkala a každopádně já jsem měla lektorku, která mi hodně vyhovovala... ještě jsem absolvovala úplně výbornej kurz u Honzy Soukupa – komunikace a motivační rozhovory... a potom vlastně jsem si platila takový jakoby mediální workshopy, který byly úplně mimo probačku.“

(Mediátorka E není spokojená, že jí nebyla dána možnost dodělat si Mediální výcvik II., asi i to bylo důvodem proč si vyhledala vlastní další vzdělávání. V praxi mediací v tj. se pohybuje 3 roky.)

R6: „Absolvovala jsem stupeň jedna a stupeň dvě a ten stupeň dvě byl náročný, protože, byl to teda kurz, který zajišťovala Probační a mediální služba, nebyl v rámci dalšího vzdělávání pro pracovníky, nebyl to teda kurz, který bych si já sama platila. A ten kurz druhý, ta dvojka byl náročný v tom, trval myslím že týden, opravdu to bylo intenzivně o nějakém nácviku, vlastně těch konkrétních situací, opravdu jako od rána do večera jsme se intenzivně střídali v těch rolích.“

(Mediátorka F vykonává mediace v tj. 5 let, absolvovala oba stupně Mediálního výcviku, další kurzy nemá.)

R7: „Já mám jenom takovej ten úplně základní 16ti hodinovej, ktorej jsme dělali v rámci asociace mediátorů v České republice, že já vlastně nemám ten tady služební, tím jsem neprošla, takže mám jenom ten 16ti hodinovej a ten byl jako docela fajn, zas tak náročnej nebyl, ale to bylo když jsme s tím jako začínali s tou mediací, ještě před mateřskou, tak to bylo všechno jako hodně v plenkách a teprve v průběhu mojí mateřský se dělaly tady nějaký jako velký kurzy v rámci probačky, takže já mám fakt jenom ten základ z dob dávno, dávno před tím... KVKáčko ten mám, ale tam jsme vlastně ohledně mediací měli nějaký jakoby bloky, ale nebyl to vyloženě kurz jenom o mediacích, ale vyloženě jakoby na mediace mám těch 16 hodin před Asociací mediátorů... mně to jako baví, takže když byly nějaký interní školení v podstatě na cokoliv, tak já do toho jdu... měla jsem třeba Kurz práce s pachateli domácího násilí a samozřejmě tam byl i blok o obětech...spoustu různých školení na oběti, hlavně i třeba ve stylu komunikace, jak s nima mluvit, o čem, jaký témata, tak to se pro tu mediaci taky využívá, a teď čerstvě mám za sebou kurz Komplexní krizový intervence.“

(Mediátorka G má praxi s mediacemi rok a tři čtvrtě, před odchodem na její mateřskou dovolenou ještě nebylo zvykem dělat meditační kurzy I. A II., tudíž má od Probační a mediální služby jen šestnáctihodinový kurz na mediace. Také absolvovala KVK a po své vlastní ose absolvovala kurz Komplexní krizové intervence.)

Data k této výzkumné otázce naleznete stručná data v Tabulce č. 2, konkrétně se jí týkají řádky žluté barvy.

Druhá výzkumná otázka zní: Je očima mediátorů v trestní justici dobře postaráno o jejich potřeby?

Myšleno obecně – materiálně i nemateriálně, konkrétně tato otázka cílí, na to, zda jsou podmínky pro práci očima mediátorů dobré. A jaké mají oni sami doporučení na zlepšení. Odpovědi jsem zobecnila do kategorií nástroj **psychohygienu/relax, intervize a supervize, doporučení/přání do budoucna**, byli to totiž nejčastější odpovědi. Několikrát respondenti uvedli, že je pro ně formou psychohygieny intervize v týmu kolegů. V Tabulce č. 2 jsou zjištěné informace zobecněné do hnědého, červeného a oranžového řádku.

Kategorie:

5. PSYCHOHYGIENA/RELAX

6. NÁSTROJ INTERVIZE A SUPERVIZE

8. DOPORUČENÍ/PŘÁNÍ DO BUDOUCNA

R1: *„Tak to už je asi na každém pracovníkovi, jakou relaxaci zvolí, že jo, takže my třeba s kolegou si o tom povídáme, takže funguje nějaká ta intervize nebo to, rozebíráme, a to nám kolikrát pomůže, rozebrat to do detailů a když jsme jako hodně unavení, když to sebere hodně energie, tak si zajít třeba na pivo... Intervizi využíváme v podstatě, to je každodenní chleba, takže tak... Supervizi jsme tady měli jednou za 1/4 roku, myslím, a to taky využíváme, no, i když teďka kvůli finančním prostředkům se to nějak zastavilo, takže... užitečná mi přijde v každém případě, jo, teď je otázka osobnosti toho supervizora.“*

(Mediátor A volí jako psychologický nástroj sdílení, mluvit o případech s kolegy případně po práci zajít do restaurace. Tudíž se nám prolíná kategorie 5 a 6. k intervenci ještě sdělil, že probíhá denně, nijak organizovaně spíše spontánně. Supervize je v resortu probační a mediační služby dočasně zastavena, jde o drahý nástroj a v posledních dvou letech na něj nezbyly finanční prostředky. To potvrdilo všech 7 respondentů. zároveň všichni dodávají že pokud byl kvalitní supervizor, supervize jim dávaly velký smysl.)

R2: „...člověk si ty hranice musí stanovit a buď si je stanoví pracovní dobou, nebo si je stanoví místem nebo si je stanoví jinak, takže to, to si musí každé ty techniky nějak osvojit a nějakou si vybrat a s ní pracovat, jinak ta relaxace - náročnost je určitě zmírněna tím, že člověk to sdílí s někým, že může se jako podělit o to, jestli se mu to podařilo, nepodařilo, že měl nějaký obavy, takže i tohle pomáhá, ale to zásadní je tu práci nechávat v práci, no a příliš tu empatii jako neprožívat, jak se říká, že empatie je nezbytná, tak jenom do určitý míry, teda... Tak ta supervize je vlastně jako nástroj, kterej je pravidelně nebo je nějak dlouhodobě plánovanej, ale není to nic, co by mohlo automaticky nasedat v okamžiku, kdy to potřebujete, třeba po náročný mediaci, nebo před náročnou mediací, takže to je spíš věc, která je občasná... je to prostor, je to prostě vymezenej prostor, kterej slouží k tomu, aby mluvila jste o práci s lidma, který vám rozuměj, nebo který vám daj nějaký náhled, je to bezpečný prostředí, když to ten supervizor umí, a vytvoří se tam prostor, abyste mohla mluvit o svých pocitech, možná obavách, nebo naopak někomu ty obavy rozptýlila, někoho podpořila v tom jak pracuje...Je to užitečný, určitě... intervize funguje, a využíváme ji poměrně často.“

(Mediátorka B hodně techniky psychohygieny zobecňovala, ale na základě výrazu a gest se domnívám, že mluvila o sobě, omezuje práci místem kanceláře, pracovní dobou a ulevuje si sdílením s ostatními v týmu – intervizi. Supervizi vnímá jako užitečný nástroj, také dodává, že je „potřeba to umět“ - nebylo to explicitně řečeno, ale opět se můžu domnívat, že jde o roli supervizora a jeho schopnosti, intervizi využívá denně. Po prvních dvou pilotážních rozhovorech mi vyvstanula 15. otázka, kterou jsem následně do otázek přidala a to tu, která se týká případných doporučení pro budoucí praxi, od dalšího respondenta tak přibudou i jeho doporučení.)

R3: „Musíme hodně improvizovat teď, protože s ohledem na všechny ty finanční škrty a to co se teď vlastně obecně děje všude, tak momentálně máme pozastavený supervize, nejenom pro mediátory, teda můžeme si je individuálně vyžádat, individuální supervizi, jako, ale momentálně prostě u nás v Probační službě vlastně neprobíhají skupinový/týmový supervize, což je teda podle mě megaprůšvih a doufám, že to není na dlouho, takže my to v podstatě s kolegyněmi... to teda řešíme tak... děláme tady ty ranní intervize, to znamená, udělá se kafe a kdo má jaký téma, tak se to tady u toho přemele a nebo odpoledne, když teda někdo potřebuje akutně, aby si to neodnášel domů, jsme tady tak na to takhle nastavený a Covid nás naučil používat i aplikace typu Messenger, prostě nasypu to do Messengeru a dalších pět lidí mi na to odpoví a já jedu domů a jsem v pohodě, aspoň takhle. A jinak samozřejmě máme všechny takový potom ty soukromý techniky, že si jde někdo zacvičit, někdo celý odpoledne pak peče koláče na druhej

den, aby vyčistil hlavu, protože zaměstná ruce... anebo si jdem udělat radost a jdem na gelový nehty společně a chodíme někdy i na společný snídane mimo práci... když třeba jsme měli tu případovou supervizi, tam když se sejde parta lidí, kteří řeší podobný věci, tak je to strašně užitečný sdílet... podle mě nebylo těch intervizi a supervizi tolik, kolik bychom potřebovali, asi by byla užitečnější častější, ale zase s ohledem na zatíženost, ne každé kolega to tak má, že by to chtěl takhle často, ale taky třeba i střídání supervizorů, ne vždycky ta volba byla úplně ideální, já vím, že to není jednoduchý vysoutěžit někoho, kdo odpovídá představám, kdo cenově odpovídá tomu, co si můžeme dovolit nebo co nám jako schválně, protože vždycky jako samozřejmě vyhrává nejnižší nabídka, to platí ve všech výběrových řízeních ve státním sektoru, že jo, tak to je, takže ne vždycky jsme si s tím supervizorem sedli v tom smyslu, že třeba neměl zkušenost s typem naší práce, třeba spíš s těch vysloveně pomáhajících profesí jo... Máme hodně klientů a hodně práce a ta mediace... chce to ten čas a chce to ten prostor a chce prostě to tu energii a ono...když máte kolem 70 dohledů, ale v průměru kolem těch 100 a víc... tak u toho prostě dělat mediaci... která může být i na dvakrát, protože se to třeba napoprvé nevyřeší jo, takže třeba strávíte dvě, tři hodiny jednou mediací, pak hodinu, dvě třeba druhou. Je to spousta času a ta mediace ji potřebuje a Vy na to potřebujete ten čas... myslím si, že ho není dost..., je nás obecně prostě pořád málo...“

(Respondentka C mluvila velmi košatě, snažila jsem se z jejích odpovědí získat to nejcennější. S ohledem na psychohygienu uvedla různé typy sdílení například i sdílení pomocí aplikace Messenger, to ve mně vzbudilo trochu otázku, zdali je to bezpečný nástroj, aby nedošlo k úniku interních dat. Nicméně rozumím, že pokud nemají mediátoři časové možnosti jinak sdílet, využívají, co se dá. Intervizi mediátorka popisuje jako denní ranní rutinu. Supervizi konstatuje podobně jako ostatní kolegové, když se podaří vybrat dobrého supervizora, má to smysl, pokud nemá supervizor zkušenosti z jejich oboru, lehce se supervize mýjí účinkem. Doporučení do budoucna zní, mít víc času na mediace, potažmo mít víc personálu který by mohl mediace dělat.)

R4: „...s kolegy se tady opečováváme navzájem, abychom se z toho nezbláznili, takže jednak tady mediujem ve dvou, to jsme si tady tak jako nastavili... bývá to v podstatě pravidlem... A jinak se starám o sebe sama tím, že mám svý koníčky, přátele... když jsem sama v pokoji v křesle a pletu a nikdo na mně nemluví, nejvíc nejlíp, hihi... Supervizi...tu nám zaměstnavatel zrušil, hahaha, z důvodu finančních úspor, takže jsme to operativně nahradili intervizemi, kterými si to tady děláme sami v rámci kolegů, takže ty využíváme velice intenzivně... ...scházíme se po tý

mediaci v podstatě bezprostředně po ní to ještě s kolegy rozebíráme, to je další půlhodinka, hodinka, kdy vlastně se věnujeme rozboru té mediace a našich pocitů z ní a co se týká nějaký jakoby běžný praxe tak v podstatě.... To jsou spíš takový jako intervize za provozu, že se ani oficiálně jakoby nesejdeme, ale vlastně probíráme praxi, vlastně to, co se děje v případech, tak v podstatě denně sdílíme... Ocenila bych, kdyby byla někde v zákoně... ustanovena povinnost...nebo, aby se o nás víc vědělo, protože vlastně OČTŘ, policie, státní zastupitelství, dává jenom některý případy prostě jako jak namátkově, lidi o nás bohužel moc nevědí, takže se nám dostává těch věcí málo a pak lidi odsud odcházejí s tím že, ježišmarjá, jako to bylo skvělý, vy jste mi pomohli, já jsem o vás nevěděl, já jsem se o vás dozvěděl úplnou náhodou... ale prostě víc informovat o té možnosti. Přála bych si mít víc práce, tak. Ale i víc kolegů, protože té práce je tolik, že nestíháme v tomhle počtu, kdyby nás prostě bylo mnohem víc, tak bysme mohli dělat toho víc, no, a myslím si, že by to bylo potřeba... “

(Mediátorka D je v praxi 6 let, během našeho rozhovoru byla velice pozitivně laděna, rozhovor s ní plynul velmi přirozeně a vyplynulo z něj následující. O intervizích i supervizích mluvila podobně jako její kolegové, intervizi vnímá svým způsobem jako součást psychohygieny. Relaxuje jemnou motorickou prací, na kterou se musí plně soustředit a nemyslí u toho na nic jiného. Přání do budoucna je mít víc práce, myšleno poměr mediací na všechny případy, respondentka by si přála, aby byla mediace automaticky nabízena policií a státním zastupitelstvím tam, kde by to bylo potřeba – např. vážné dopravní nehody apod.)

R5: „...já mám dlouholetý koníčky, dělám historickéj šerm, dělám tanec, mám, dělám vlastně i lektorku tance... mám poměrně solidní oporu ve svých přátelích, mám malýho synovce a malou neteř, takže to je taky takový další, jako že člověk se dostane úplně na jiný myšlenky a pak teda mám fantastickéj tým kolem, opravdu jako bez tohodle minitýmu by se to opravdu dělat nedalo... No a potom teda samozřejmě věci, jako je spousta čokolády, což už není tak jako úplně strašně pohoda... supervizi máme zastavenou, protože na to údajně nejsou peníze, musím se přiznat, že si myslím, že to je úplně špatně!... pokud je dobrej supervizor, tak je to skvělý, na druhou stranu při nastavení, jak to tady bylo dokud ještě nějaká byla, že je supervize 3x za rok, tak je to prostě dle mýho názoru málo, nehledě k tomu, že potřebujete reagovat pružněji, ne že rok dopředu máte prostě nalajnovaný, kdy budou supervize, takže vesměs, i když ty supervize fungovaly, tak stejně prostě ty aktuální věci řešíte s kolegama a protože prostě to potřebujete řešit...A intervizi si tady v podstatě poskytuju téměř denně, protože by se to bez toho prostě nedalo zvládnout... No třeba jenom kdyby tady byly lepší prostory, co se týče, fakt jako čistě prostor, protože třeba když se nám... stalo, že jsme měli dvě mediace zároveň, tak jsme vlastně

měli problém, že je nemáme kde udělat, protože prostě ty prostory nejsou ideální. Ideální je dělat mediaci tam, kde máte počítač, protože prostě ještě upravujete dohodu a podobně, a jak vypadají naše kanceláře vidíte sama, takže jako tady když se Vám potom sejdou čtyři lidi na mediaci, tak už se tady prostě nehnete... Samozřejmě to, že nemáme zajištěnou supervizi tak to jako je „skvělý“ ... Já teda třeba pořád, neustále jako opakuju při každý příležitosti, kde můžu, že chceme tu dvojku, že chceme ten druhý stupeň té mediace toho výcviku, u té naší lektorky (Mgr. Rabiňáková), u který jsme dělali jedničku... pak pominu takový věci, jako že když chcete klientům nabídnou vodu, tak musíte mít svoje skleničky a svůj džbán na vodu, když jim chcete nabídnou kafe, tak jim ho musíte uvařit ze svého...jsou to drobnosti, který prostě v tom celkovým rozpočtu té organizace by stály jenom „nulanulahouby“, ale prostě na to jako nejsou prostředky. V okamžiku, kdy máme pokyn, že nesmíme ani tisknout, protože šetříme papíry, tak už to je trošku jako fatální, no. Plus teda, když se podívám na komfort pro ty účastníky, tak služby naší recepce, vrátnice, to jste zažila sama... to jako není úplně optimální, třeba to, že pokud by potřebovali na záchod, tak musej do přízemí (tři patra níž), což jsou jakoby drobnosti, který jsou daný prostě nějakým uspořádáním té budovy, ale to vlastně taky může hrát roli... “

(Mediátorka E vnímá své koníčky jako nesmírně léčivé, co se týče psychohygieny, jsou pohybově rozmanité, ale velkou pomocí je i vyslechnutí od přátel a kolegů. Občas přetlak stresu kompenzuje čokoládou. Supervizi zpětně hodnotí podobně jako kolegové, odvíjí se od kvality supervizora, intervize si nemůže vynachválit. Prání na zlepšení organizačních věcí jsou vcelku široká začínaje od prostor kanceláří, po jejich vybavení, výkony pomocných zaměstnanců (vrátnice, recepce) jsou podle ní na nízké úrovni a instituci tím škodí a v neposlední řadě by si přála možnost, dokončit II. stupeň Mediačního výcviku u stejné lektorky jako absolvovala kurz I., mediace v tj. poskytuje 3 roky)

R6: *„No já naštěstí jsem jako typ člověka, kterej když je z práce, tak za sebou zavře dveře a prostě v hlavě se přepne na režim starostí doma, provozní starosti zase normálního člověka, jo mámy od rodiny a prostě vím, že musím něco nakoupit a řeším zas ten úplně běžnej život a dokážu se opravdu od toho odstříhnout a relaxuju tak jako každěj...rodinou, prací doma, s přáteli, nějakou kulturou, nějakým sportem, zahrádkou, úplně běžným životem prostě... my tady vlastně jsme v takovém týmu v práci, v tom našem oddělení, že intervize v podstatě tady máme nonstop.... Všechny zkušenosti z mediací sdílíme, povídáme si o nich, sdílíme je a takže ta intervize, to je něco...čím se i sami tady ošetřujeme, protože bohužel díky finanční situaci v resortu máme teďka stoplý supervize, i když je možnost absolvovat supervizi na nějakou*

individuální žádost, třeba když by byla opravdu nějaký náročný případ, tak by nám to samozřejmě „asi“ služba zaplatila, ale ty standardní supervize, na které jsme byli zvyklí, že byli prostě třeba byť jenom třikrát ročně, tak ty už vlastně druhým rokem nemáme, takže my se prostě ošetříme sami...někdy se bohužel nepodaří navázat vztah s tím supervizorem, hlavně z toho důvodu, že často ti supervizoři ví hrozně málo o naší práci, takže například jsme měli supervizorku...která v podstatě tři čtvrtě roku, během těch supervizí dotazovala ona nás, jak my vlastně pracujeme a co děláme, zjišťovala si vlastně informace o té naší práci a v podstatě nám jako supervizor nijak nepomohla... nedostatek času, to je to, co nejvíc brání tomu, aby člověk byl víc v pohodě a mohl se víc soustředit na ty věci (kolem mediace i další práce probačního úředníka)...“

(Mediátorka G opět zopakovala o supervizi to, co říkali i její kolegové. Kritérium nejlevnější možné supervize se očividně nejeví jako šťastné. Intervizemi o sebe v rámci týmu pečují a mediátorka je vidí jako velice užitečné. Práce mediátora dělá 5 let, umí oddělit pracovní a osobní život tudíž o psychohygienu pečuje běžnými prostředky jako je trávený čas s rodinou a přáteli. Doporučení nebo přání do budoucna je opět shodné s těmi které už jste četli výše, mít více času na prováděné úkoly nebo úkoly rozdělit mezi více zaměstnanců– nebýt přetížený).

R7: *„... my máme takový osvědčený metody u nás na středisku...intervize, hodně o tom mluvíme, o těch případech, tak to je taková asi jako největší pomoc, největší odbourávání no, tak jako mluvit, mluvit, sdílet to kamkoli, kdekoli, ale hlavně v práci, no, domů si to nevozit, tak asi tohle no. Sdílení buď v práci anebo mně ještě napadá, že jsem v takových jako různých sociálních skupinách právě třeba ze spolužákama z vešky z našeho oboru, tam máme takový naše různé skupiny, kde si taky sdílíme tyhle pracovní věci, takže asi tak, to sdílení no, supervize intervize, nejlepší... mám rodinu a dvě malé děti, takže to je takovej relax, že člověk přijede domu a úplně vypíná a tráví čas s dětma...chodíme ven, děláme nějaký jako sporty, takže určitě tohle jako je druhéj velkej relax v mimopracovní rovině... po formální stránce, my vlastně žádný intervize ani supervize nemáme v současný době, protože prostě z finančních důvodů byly ve službě teďka zrušený, ale to, že se vlastně s kolegama sejdeme v kuchyňce a prostě nad těma případama diskutujeme v nějakých pauzách mezi klientama nebo při obědě, tak já to trochu jako nazývám, takovou neřízenou intervizi, takže by se to takhle dalo pojmout, tak to děláme v podstatě jako každý den...supervize - ono u nás byla jenom jednou za tři měsíce, což mně i tak přijde, že bylo fakt jako strašně málo, ale v dobách, kdy byla tak jo, tak to určitě dávalo smysl a bylo to super... Probační a mediální služba měla třeba na dva roky nasmlouváno jako*

někoho, tak někteří supervizoři byli super, ale pak jsme třeba měli jednu dobu supervizorku, která přesně, pracovala v jiným typu služby a bylo to dost znát a vlastně nebylo to úplně fajn z její strany, tak ten rok a půl se nám tohle dělo no, ale jinak jako před tím ti supervizoři byli fajn...byla bych ráda, kdyby se vymyslelo nějaký jako pravidelný...celorepublikový... setkávání, nějaká pracovní skupina těch mediátorů jako takovejch, že kdyby se jako mohli setkávat a sdílet si ty lidi, co se jako během těch mediací děje, že by to mohlo posouvat dál, nebo naopak odblokovávat nějaký jako negativní věci, co se tam dějou, tak to mně třeba jako připadá jako takovej nápad, kterej ještě nikdo nezrealizoval, ale bylo by to dobrý...“

(Poslední z mediátorů (F), s kterými jsem dělala rozhovor vesměs shrnuje situaci s intervencemi a supervizemi tak, š jako její kolegové, dodává že špatnou zkušenost s rolí supervizora měla pouze jednou (po dobu roku a půl – jednoho kontraktu smlouvy), předešlí supervizoři podle ní byli kvalitní. jako doporučení praxe zmiňuje pořádat celorepublikové konference mediátorů, kteří by mohli sdílet své zkušenosti z praxe. Osobně se mi to zdá jako zajímavý nápad, který by měl jistě smysl. Relax mediátorce vyhovuje ve formě času stráveného s rodinou, mediace provádí rok a tři čtvrtě.)

Třetí výzkumná otázka zní: Jak o sebe pečovat, aby byla práce mediátora v trestní justici bezpečná?

Podotázka: Jaké prvky psychohygieny jsou mediátorům poskytovány a jaké vyhledávají sami?

Na to odpovídají kategorie:

2. SMYSL PRÁCE OČIMA MEDIÁTORŮ V TJ.

3. CO MEDIÁTORŮM V TJ. MEDIACE PŘINÁŠÍ

4. CO MEDIÁTORŮM V TJ. NAOPAK MEDIACE BERE

5. PSYCHOHYGIENA/RELAX

6. NÁSTROJ INTERVIZE A SUPERVIZE

(Kategorie 5. a 6. spadá i do předešlé výzkumné otázky, tudíž nebudu odpovědi jednotlivých respondentů dublovat, k nalezení jsou o několik řádků výše, v případě potřeby zmíním hlavní myšlenku, která z respondentovi odpovědi vyplývala.)

7. OSVĚDČENÉ TECHNIKY/PROSTŘEDKY

Pro větší přehlednost, přeci jen je tato otázka složena z více kategorií, očísluji vždy začátek dané kategorie příslušným číslem (2, 3, 4 nebo 7). Opět k lepší orientaci v datech slouží Tabulka č. 2, konkrétně růžový, modrý, fialový a zelený řádek.

R1: „3. Co mi přináší samotná práce... v podstatě i radost, jakože se povede zprostředkovat nějaké řešení konfliktu...když jsou nějaký znesvářené strany nebo strany, který neumějí ten konflikt samy řešit, tak že je tady možnost na někoho obrátit a ten dotyčný odborník může provést ty strany tím procesem... 4. asi bere to nějakou energii, no, člověk se musí na to připravit, po té energetický stránce...přeci jenom tam pracujete s nějakým emoce, těch lidí, který si něco prožili..., zažili ten konflikt, vybavují si nějaký vzpomínky, takže vnímáte v tom procesu ty energie jejich a někdy, a tím že v podstatě musíte být jako, při té mediaci nestranný a takový jako pozorovatel, tak kolikrát musíte i potlačit nějaký svůj postoj a názor, že jo, takže asi to bere tu energii, no...7. techniky...to vyplyne ze situace, no, někdy nastane situace, kdy už to spěje opravdu ke konci, že ty dvě strany se nedohodnou a ten mediátor může do toho vložit nějaký přístup, kdy to „zachrání“ anebo bude pasivní a nechá to prostě běžet a ty strany se

nedohodnou a není vůbec šance na tu dohodu, a to se nám jako i přihodilo, že jsme museli trošku jako z té role vystoupit a tu direktivitu nebo nějaký to know-how nebo něco navíc do toho vložit...

2. Ten smysl mi dává to, že i když jsem jako zprostředkovatel, mediátor, tak pořád je to o tom pachateli a poškozeným, aby se oni sami dohodli, jo, takže nemít odpovědnost za to, když se ta mediace nepovede... “

(Mediátor A zmiňuje, že má radost, když může být součástí smířlivého procesu, mediace mu bere energii, vzniklou únavu ale odbourává intervizí, případným odreagováním v restauraci s kolegy – příležitostně, ne na denní bázi, a daří se mu nemíchat pracovní život s osobním. Jako osvědčenou metou zmiňuje, zatím spíše z pozorování, sám mediace ještě nevede, navracet klienta ke snaze se domluvit na schůdném řešení situace. A případný „neúspěch“, když se strany nedohodnou, nebrat osobně.)

R2: „3...mediační činnosti je taková jakoby kratší, časově omezená, rychle vidíte výsledky a je na jiným principu, pracujete s oběma stranama najednou. Takže rozhodně Vám přináší satisfakci, pocit dobře odvedené práce máte, že jste pomohla někomu, velmi často i přináší poděkování z těch stran, takže nějakou zpětnou vazbu....4. ...obecně ta naše práce bere iluze, to je jasný, člověk je víc podezíravej a má pocit, že těch lotrů je víc než ty, který se s nima denně nesetkávají, tak člověk i tou mediací i každou prací s lidma, kteří někomu ubližují, tak vám bere trochu takový jako, takových růžových brýlí, prostě vidíte najednou tu horší stranu těch lidí, na druhou stranu prostě ona, to je mediace, jako ona je vyvážená v tom, že přináší i to, že ty nejhorší, a ty co nejvíc křičeli, tak vlastně se ukazují v té lepší stránce, pak se omlouvaj a je jim to líto, maj náhled, takže ta mediace umí oboje, no...7. ...určitě vytvořit bezpečný prostředí pro ty lidi, aby ani jedna strana neměla pocit, že ji nerespektujete, že ji snižujete před tou druhou stranou nebo naopak vyvyšujete, tak to určitě je jedna z věcí, která pomáhá, potom určitě pomáhá schopnost umět naslouchat, takže dát prostor, aby lidi opravdu mohli mluvit o svých pocitech, o tom, co jim to vzalo, dalo, protože to je něco o obou dvou stranách, tak to mně pomáhalo, určitě mi pomáhá každou mediací ta zkušenost, že víte, kdy máte dát pauzu, kdy máte využít mlčení, kdy naopak do toho máte vstoupit a trošku ty lidi jakoby tak jako popostrčit nebo spíš jim dát odvalu pro to, aby začli mluvit, takže to jsou ty zkušenosti, no. A prostředky, něco se člověk naučí, ač se to nezdá tak se to dá naučit: typy otázek, volba tématu, o kterým mluvíte, nějaký hranice toho tématu, aby se příliš nevzdalovali od toho, proč přišli, tak to se dá všechno naučit...2....ta příležitost, aby ty lidi mohli ty emoce vyjádřit, jo, to znamená, aby i ta oběť mohla říct, co jí to vzalo a říkala to tomu, komu to patří, ale zároveň aby tam byl prostor

i pro toho druhýho, aby mohl zpytovat svědomí, omluvit se, učinit kroky, který vedou ke zmírnění následků tý trestný činnosti... vidíte za sebou kus práce... “

(Mediátorka B je velice zkušená, techniky komunikace má opravdu zvládnuté, jako příklady uvádí: vytvořit bezpečné prostředí, respektovat obě strany, umět naslouchat, dát prostor pro popis emocí, které předešla trestná činnost vyvolala, umění pracovat s tichem, načasovat kdy dát pauzu, jak dlouhou..., jaké volit typy otázek, témata a jejich hranice, aby klienti neutíkali od meritů věci. Ve složce věcí, která jí mediace přináší zmiňuje satisfakci, zpětnou vazbu, pocit dobře odvedené práce. Naopak co jí práce s lidmi obecně bere jsou iluze, zmiňuje že jde o přirozený jev, pokud pracuje s pachatelem trestné činnosti, má automaticky pocit, že jich je ve společnosti více než ti, kteří s nimi nepracují. Zmiňuje, že práce jí bere růžové brýle, ale zároveň dodává že mediace umí oboje, jak dávat, tak prát. Smyslem práce je pro ni možnost, vytvořit prostředí, kde zazní klíčové věci, jako jsou pocity oběti, které říká pachateli, kterému patří nejvíce a pachatel má jedinečnou možnost vyjádřit lítost a omluvit se právě oběti. Pečuje o sebe dodržováním zásad psychohygieny, pracovní věci řeší jen v časovém úseku pracovní doby, sdílí své pocity s kolegy a jak říká, je důležité se příliš nepoddávat empatii, je nezbytná „ale jen do určité míry“.)

R3: „3. To je taková hezká otázka. Co mi přináší, no tak já si myslím, že, takhle, určitě mně baví rozehrávat, co se týče samotné mediace, taky záleží na závažnosti, mně baví rozehrávat ten příběh, protože mediátor by správně samozřejmě neměl mít nějaký cíl a tam ty lidi hnát, ale vlastně jenom utváří tu cestu, po který ty lidi jdou a jenom tak jako to směřuje, když to uhýbá jinam, je v podstatě průvodcem... když se povede výsledek, s kterým jsou klienti spokojeni, tak to je takovej ten dobrej pocit...4. Mediace mi bere strašně moc času a energie, hlavně ty energie, ono jako čas je to, co tady nemáme prostě...7. ... opravdu se předtím (před mediací) s oběma stranama individuálně sejt... mít dostatek času se s těma stranama seznámit a opravdu si správně pojmenovat jejich zakázky, tak to si myslím, že tak nějak se dá ochránit ten dobrej průběh, mít dostatek informací, objektivizovaný informace i potom, co se týče takových těch věcí, co třeba nejsou hlavní témata, ale abyste věděla opravdu, co všechno se v tom řeší, co všechno Vám tam může do toho vběhnout...2. ... mně největší smysl dává, když prostě se mi sem ty lidi dostanou ještě v přípravným řízení a nám se podaří ten konflikt narovnat dřív, než vůbec na nějaký soud dojde a potom ani nemusí dojít, protože smyslem není za každou cenu potrestat viníka...protože ano, někdo má pocit, že když ho za to odsouděj tak přijde ta úleva, ale ono to tak zpravidla není... je super, když opravdu se v přípravném řízení podaří omluva,

náhrada škody, případně mladistvej projde nějakým probačním programem a k soudu už jdeme s tím, že teda máme ošetřenou oběť a v podstatě tak nějak i saturovanýho toho pachatele, který sice ví, že bude chodit na dohled, ale já vím, že už máme vlastně všechny ty věci vyřešený a on už si bude plnit jenom to další, co jsme třeba ještě nestihli a nebo bude ten dohled mnohem volnější v tom, že už vlastně i on vlastně se toho tolik nebojí, ví, že už to má vlastně zpracovaný...“

(Mediátorka C se zaměřuje na mediaci mladistvých pachatelů, zmiňuje že má dobrý pocit z toho, když mediace proběhne ještě v přípravném řízení a situace mezi obětí a pachatelem se vyřeší, tudíž někdy nemusí případ k soudu ani dojít. V jiné části rozhovoru zmiňuje, že mediace, potažmo probační programy u prvopachatelů, v mladistvém věku mají velmi výchvlný dopad, velké části z nich to napomůže vyhnout se budoucí recidivě, bohužel to není 100 % pravidlem. Mediace jí berou čas a energii, odpočívá však při „ranních intervizích u kávy s kolegy“. Jako osvědčenou techniku uvádí, dát si dostatek času na přípravu mediace, mít schůzku s oběma stranami zvlášť a dobře zjistit, jaké jsou jejich očekávání od mediace.)

R4: „...3. uspokojení...při té mediaci máte okamžitou zpětnou vazbu, že děláte něco, co funguje a co těm lidem – možná pomůže je silný slovo – ale uleví. Je to adrenalin... každá ta mediace je pro mě jakoby další zkušenost, že se vlastně při nich stále jako učím... 4. ...jsem z té mediace některý třeba unavená, jako že prostě je to vypětí, protože prostě pracujete s emocema, musíte aktuálně prostě reagovat na to, co se u toho stolu stane, ale to je taková ta únava, z který se vlastně velmi rychle zbavíte, protože je to prostě únava jako z dobrý práce, takže to pak stačí já nevím, posdílet s kolegy, zajít si prostě na kafe a zase jsem jako ready, takže mi to nebere v podstatě nic... neber mi to žádný iluze, to asi ne, spíš jenom to jako... lidi jsou různý... Může být pachatel, který má náhled a proti němu sedí někdo, kdo ho chce odrbat, ale to jsou prostě lidi...7. Poslouchám... Poslouchám a reaguju na to, co ty lidi říkají a pracujeme hodně s jejich emocema, což je jako vlastně to, co ty lidi... někdy překvapí, protože emoce někdy, na to se zapomíná, že se jenom řeší, řeší ty technikálie, prostě majetek, peníze... Chci 100 tisíc, ale proč? Co Vám těch 100 tisíc přinese? Tak tohle jako někdy otvírá asi nový pole pro vyjednávání a pro řešení...2. ...že se ty lidi srovnaj a jinak jako s tím druhým jako sami se sebou, že dosáhnou odpuštění a odškodnění, kterýho by prostě jinak nedosáhli, ať už ve formě peněz anebo to, že prostě můžou říct promiňte a ten druhý řekne, ok, já to беру, což by se asi jinde nestalo.“

(Mediátorka D zmiňuje, že mediace jí přináší okamžitou zpětnou vazbu, adrenalin i uspokojení z dobré práce, často se po ní cítí bezprostředně unavená, ale jde o únavu, kterou ze sebe dokáže rychle setřást pomocí sdílení nebo jiného, jí preferovaného relaxu. Co mě v její odpovědi zaujalo, je to, že ne vždy je pachatel to „monstrum“, že se často stane, že v roli pachatele je člověk, který svého činu lituje, má náhled a proti němu sedí oběť, která se rozhodla sedřít z kůže a využít svého postavení do maxima. V některých případech oběti žádají nepřiměřené odškodnění a pachatelé jim ho nejsou schopni dát, tudíž nedojde k dohodě kvůli přemrštěným očekáváním ze strany oběti. Mediátorka jev popisuje slovy: „lidi jsou různý...“. Smyslem mediací je podle ní: „...Možnost říct promiňte, a ten druhý může říct OK já to беру.“, což by se v přirozeném prostředí nikdy nestalo. Jako osvědčenou techniku doporučuje naslouchat.)

R5: „...3.+4. Obrovskou únavu, hahaha, je to pro mě extrémně náročný, kdy mně je špatně už před mediací, mám něco jako trému, že prostě fakt mi je jako zle a mám poměrně silnou psychosomatiku, takže fakt mi je zle fyzicky, kdy se mi špatně dejchá, klepu se, je mi na zvracení, nicméně je to do okamžiku, než přijdou klienti, v tu chvíli to ze mě prostě úplně spadne a samozřejmě to pak jako odmediuju a pak si jedu na vlně adrenalinu po tý mediaci... únava prostě nastoupí úplně strašně a pak třeba druhý den je hodně náročnej, jako vůbec se soustředit... že vlastně mohlo dojít k tomu vyčištění (traumat, emocí...), jo, že vlastně ona si trošku vyčistila nějaký traumatický zážitky, který tam měli, a to mně přijde, že je prostě fantastický a že to je na tý metodě úplně dokonalý, že vlastně se ty lidi se můžou vyrovnat s těmadle věcmi a je to vlastně velice efektivní... fakt to jsou malé zázraky... ale není to důvod, proč bych to měla přestat dělat, jo, беру to jako že dobrý, no tak to k tomu holt patří, takhle to mám, každej to prožíváme jinak, ale jako není to důvod proč bych si jako řekla ne, přestanu to dělat 7. ...musíte se perfektně soustředit... v podstatě ty techniky, který se učej, který Vás učej na tom kurzu, určitě je tam prostě nějaký aktivní naslouchání, zrcadlení, parafrázování, emm....a já teda i jako, já teda občas uroním třeba i slzu, když opravdu jako vidíte, že ty lidi prostě fakt v těch emocích jedou a takže prostě to tak jako občas je, no a úplně to neschovávám, protože si myslím, že prostě, pro ty lidi je to důležitý a obecně jakoby celkově v tý mojí práci mám pocit, že to nejdůležitější a to, co těm lidem můžeme dát, je prostě nějaký respekt a pozornost a zájem o ně a o to, co se jim stalo. 2. že ty lidi se domluvěj, vyčistí se vzduch, v podstatě se zbavěj nějakých negativních emocí, který maj spojený s tím konfliktem, kterej nastal a to, že třeba se vlastně dokážou podívat na tu očima toho druhýho a slyšet jeho kousek

příběhu, protože ten konflikt vlastně je prostě část nějakýho příběhu a třeba ten poškozenej vidí jenom ten svůj kousek, a v tu chvíli on to vidí nějakou optikou, jasně, ten pachatel je prostě takovej a takovej, je to prostě hajzl, kterej prostě je agresivní a blablaba, a když dojde k tomu, k tý mediaci a najednou slyší, co se tomu člověku ten den dělo, tak vlastně najednou jako zjistí, že aha, tak ono to není žádná agresivní kreatura, je to vlastně úplně normální chlap, jako jsem já a vlastně bych možná v danou chvíli jako jednal stejně. Takže se tam vlastně eliminujou nějaký negativní postoje vůči tý druhý straně a prostě nějak se to tak jako všechno urovná a ty lidi už se potom nemusej bát, když se někde potkaj, že jako je to i ošetření do budoucna, jo, aby prostě nemuseli mít blbý pocity, když se náhodou někde potkaj na ulici a budou přemýšlet, jestli musej, nebo nemusej přejít na druhou stranu chodníku... A na straně těch pachatelů já si myslím, že to je hrozně výchovný, protože když teda někomu něco udělám a pak mám tu odvalu sednout si proti němu ke stolu a omluvit se, v podstatě jakoby projít si nějakým procesem, kterej ta mediace představuje, tak si dovolím říct, že je velká pravděpodobnost, že už něco takovýho neudělá.“

(Mediátorka E hodně sleduje emocionální procesy kolem mediace, sama je z procesu před jeho konáním velice nervózní ale jakmile mediace začne, vše zní opadne a je tam pro klienty naplno, pociťuje že její to stojí mnoho sil a energie, nicméně to není důvodem, proč by měla práci přestat dělat. Práce jí totiž dává velký smysl, v tom že je součástí malých zázraků popisuje to tak, že proti sobě stojí dvě zneprátené strany, a když se mediace povede odcházejí spolu kolikrát i na pivo. O mediaci mluví jako o velice výchovném nástroji pro pachatele, který čelí oběti a vidí co jeho čin napáchal, krom materiálních škod... Mediátorka se domnívá, že je velká pravděpodobnost, že už nedojde k recidivě. Aplikuje naučené techniky z kurzů, nejvíce uplatňuje naslouchání a respekt k oběma stranám.)

R6: „3. ... na jedné straně moje osobní uspokojení z toho, když prostě vidím výsledek té mediace, když teda ten výsledek je takový, že obě strany jsou samozřejmě spokojené. A na druhý straně mi to přináší samozřejmě profesní úspěch v tom, že prostě vidím, že ten samotný proces mediace má význam pro ty obě strany a ať už prostě ta mediace dopadne jakkoliv..., profesní radost z toho, že jsem přítomna u nějakého institutu nebo, nějakého aktu, který má prostě smysl v rámci trestní justice. 4. ... No někdy energii. To je jasný, že někdy se člověk trošku jako emočně vyšťaví, ale tak to je u práce s lidmi vždycky, že jo, to nemusí být zrovna mediace... myslím, že mě máloco překvapí...7. ...mně se vždycky osvědčí to, že hodně naslouchám,

samozřejmě nevstupuju, mám takový zklidňující metody, techniky, vlastně když tam jdou nahoru ty emoce, tak prostě snažit se ty lidi vyklidnit, zklidnit, dát jim najevo, že jsou opravdu v bezpečném prostředí a že oba, obě dvě ty strany jsou rovnocenné... že jsem klienty vždycky vrátila zpátky k té podstatě toho, proč tam jsme a co potřebujeme vyřešit, že jsem řekla, ano v případě, že Vy budete mít tendle postoj, tak ale se stane to a to... na protistraně a nebo jsem jim to přímo...dávala do nějakýho právního rámce, jo, že jsem jim prostě vysvětlovala, že i když oni budou prostě, budou mít nějaký postoj, který je samozřejmě jakoby takový ten zatvrzelý a neustoupím a neudělám tohle, takže jsem se jim snažila říct, ano - ale dle práva, dle trestního zákoníku, prostě nedosáhnete toho, že ta druhá strana jakoby bude odsouzena, říkám - ano, i ta druhá strana protože se snaží, (šel do té mediace, má snahu o nějaké narovnání, o nějakou dohodu), tak prostě tam to bude viděno pozitivně ze strany soudu a ten soud prostě, ačkoliv třeba se Vám to nemusí líbit, tak opravdu tam dojde k nějakému odklonu, ačkoliv Vy byste prostě třeba chtěl, aby došlo k trestu... 2. Co mi dává největší smysl, asi to, že opravdu vidíte, že ti lidé, kteří mnohdy mají pocit, to jsou hlavně ti poškození, jo, tak, že mají pocit, že vlastně v celým tom procesu soudní moci, od té policie, prostě přes soudy, že oni jsou ti poslední, na které je brán ohled, a tak vlastně vidí, že tady je někdo, kdo opravdu vidí, že jsou důležití, to na jedné straně, a na druhé straně mi hodně dává smysl přesně to, že je tam ten akt toho smíření.“

(Mediátorka F popisuje že jí mediace přináší jak osobní uspokojení, tak profesní úspěch a že ráda, když může být součástí aktu usmíření. Zmiňuje, že jí mediace někdy berou energii, ale to odůvodňuje obecně prací s lidmi. Dodává, že už jí máloco překvapí. Osvědčené techniky popisuje jako uklidňování situací, obzvlášť mezi dominantními stranami, popisovala konflikt dvou mužů, kteří se zkraje nechtěli na ničem domluvit. Vysvětlila jim právní rámec principu mediace, že ačkoli poškozený usiloval o vyšší sazbu trestu, snažila se nastítnit, že výsledkem mediace má být dohoda, která naopak pachateli trest sníží nebo dokonce odkloní, nehledě na osobní pohlížení poškozeného. Nakonec díky faktické argumentaci situaci uklidnila a mediaci mohli dokončit. U otázky smyslu práce mediátorka uvádí, že je ráda, když může obětem poskytnout pocit důležitosti, protože během procesu soudní moci se s ní nikdo nebaví.)

R7: „3. ... je to super, že člověk hnedka vidí ty výsledky, že je tam jakoby hned vidět, co si z toho ty lidi odnáší, jedna i druhá strana a ty výsledky tam prostě jsou, no. Mně to přijde dobrý, já jsem hodně zaměřená na ty pachatele, protože pracuju původně s pachatelema, to je tak 80% mojí práce, u nich člověk vidí, že opravdu je to nějak jako zasáhne, že třeba musej

třeba říct něco, co běžně tak jako neříkají, sáhnout si někam do svých emocí, někam jakoby hlouběji, než standardně, takže ty výsledky z toho že jsou vidět velmi dobře a hned... 4. ... no je to dost jakoby náročný, protože člověk se potom musí nějak ošetřit, protože prostě je to fakt jako záhul, to s těma lidma dělat, takže jakoby bere dost energii, bere dost iluzí, protože někdy, ale já to беру hlavně ze strany těch pachatelů, že někdy ty pachatelé do toho jdou fakt jako hodně účelově a člověk vidí, že co tam říkají je úplně no, není to pravda a nebo to říkají přesně jen, aby to nějak znělo, ale je znát, že to nejde z nich, tak trošku těch iluzí to člověku bere, no je to náročný a taky někdy jako zklamání, že se to všechno domluví a pak vlastně jedna nebo druhá strana jako nepřijde... 7. ... že se jde hodně jako po emocích těch lidí, že ty lidi nejsou zvyklý, že by se jich někdo ptal na to, jak jim v tom je, v té situaci, nebo co jim to fakt jako přineslo, jak se cítí a tohle, že nejdem jenom po těch technickejch věcech, ale že z nich vlastně jakoby lovím ty emoce...že jdu úplně po jiný rovině než třeba se standardně s těma lidma jako jedná, jsou to pro ně nový situace. 2. ... ty lidi mají jakoby jedinečnou možnost se sejít a něco si vyříkat, že vlastně, bez toho mediátora a bez tohodle institutu by nikdy k téhle situaci nedošlo samovolně, tak to asi jakoby nejvíc. “

(Mediátorka G na mediaci oceňuje to, že jsou vidět rychle výsledky, donutí sáhnout si pachatele hluboko do svědomí, naopak co jí mediace bere, jsou iluze, někdy je vidět účelové chování ze strany pachatelů, kteří na mediaci přistoupí pouze ze spekulativních důvodů, aby jim byl zmírněn trest. Osvědčené jednání zahrnuje z jejích zkušeností zrcadlení, zjišťování, jak se ve vzniklé situaci obě strany cítí, většinou je první, kdo se na to ptá, tudíž vystavuje obě strany novému pohledu na věc. Smysl vidí mediátorka v tom, že díky institutu mediace proti sobě stojí proti strany konfliktu, které by se samovolně nikdy nemluvily a pozoruje na nich, že jim to pomáhá se přes situaci přenést, odpustit/smířit a uzavřít to v sobě.)

Tabulka 2 – Zjištěné informace z výzkumných rozhovorů:

	Mediátor A	Mediátor B	Mediátor C	Mediátor D	Mediátor E	Mediátor F	Mediátor G
Pohlaví	Muž	Žena	Žena	Žena	Žena	Žena	Žena
Roky praxe	1	15	8	6	3	5	1,75
Vystudovaný magisterský obor	Vychovatelství se zaměřením na tělesnou výchovu a sport – Hradec Králové	Speciální pedagogika – etopedie, UK	Pedagogicko psychologické poradenství, FF UK	Bakalářské studium – Sociální práce a sociologie – MUNI, Magisterské studium FF UK	Sociální práce a sociální politika – Hradec Králové	Veřejná a sociální politika, FSV UK	Sociální práce, FF UK + druhý obor Veřejná a sociální politika, FSV UK
Náročnost kurzu mediátora	Nedokončený KVK (kvalifikační vzdělávací kurz)	Tehdy inspirace od kolegů z Anglie	Náslechy, KVK – formalita, není náročný, vzdělávání na vlastní náklady	KVK – formalita, k ničemu	1. stupeň Mediačního výcviku	Oba stupně Mediačních výcviků, KVK	KVK, Kurz od asociace mediátorů (16h)
Průběžné vzdělávání	Náslechy, internetové články a diskuse.	Kurz krizové intervence, školení	Započatý kurz akreditovaného o mediátora, školení	Vzdělávání u mediátorky Medkové (hrazeno PMS), na vlastní náklady poté i mediátorky Vrabcové.	Jan Soukup – Motivační rozhovory, Mediační workshopy – soukromě	Ne	Kurz práce s pachateli domácího násilí, školení komunikace s oběťmi, Kurz komplexní krizové intervence
Co Vám mediace přináší?	Radost	Výsledky přináší satisfakci	Možnost provázet klienty mediací, dobrý pocit, když se mediace povede.	Uspokojení, zpětnou vazbu, úlevu obou stran, adrenalin, zkušenost.	Únavu, trému, adrenalin. Možnost být při čištění vztahů, vyrovňávání se s traumatem.	Uspokojení, profesní růst, radost.	Okamžité výsledky,

	Mediátor A	Mediátor B	Mediátor C	Mediátor D	Mediátor E	Mediátor F	Mediátor G
Co Vám mediace bere?	Energii	Růžové brýle	Čas, energie	Energii	Energii, fyzickou pohodu před mediací.	Energii	Energii, iluze o opravdovosti omluvy.
Prostředky práce	Navracení k procesu, motivace nevzdávat to.	Bezpečné prostředí, nezaujatost, naslouchání, zkušenosti.	Schůzka předem s oběma stranami. Informovanost před mediací.	Naslouchat, vnímat emoce, poukázat na ně, proč chtějí takové odškodnění, co z toho budou mít...	Aktivní naslouchání, zrcadlení, parafrázování, soucítění – autentičnost	Naslouchání, nevstupovat řeči, klidníci metody – návrat k procesu.	Ptát se na emoce.
Smysl práce	Smír, omluva, sebereflexe	Prostor pro emoce, úleva účastníkům obou stran.	Vyřešení konfliktu.	Prostor pro odpuštění a odškodnění.	Domluva obou stran, smíření se s tím, jak a proč se situace stala. Ošetření setkání/vnímání do budoucna. Ponaučení pachatele.	Prostor pro obět', akt smíření.	Jedinečná možnost setkání oběti a pachatele – vyříkat si věci, které by jindy a jinde nezazněly.
Duševní hygiena	Mluvit o tom, co se v mediaci dělo, zajít po práci na pivo.	Vyhraněná pracovní doba, místo, kde pracuji. Sdílení pomocí intervize.	Sdílení, sport, pečení, brunch s kolegy	Intervize, práce ve dvojici. Pletení, nevnímat nic jiného.	Tanec, lektoring tance pro mladé dívky – učení přijímat vlastní tělo. Podpora ze strany přátel.	Nechat pracovní myšlenky v práci, nemluvit o práci doma. Zahradničení, rodina	Mluvit o případech s kolegy, s lidmi z oboru, intervize. Relax s dětmi.
Preferovaná forma mediace (samostatná, komediace)	Komediace, náslechy	Odvíjí se od náročnosti případu, pokud se někdo zaučuje, je komediace ideální prostředek.	Komediace, více toho ve dvojici vidíme, záleží i na náročnosti. Vyvažuje převahu klientů.	Komediace, může dorovnat genderovou stabilitu účastníků, větší jistota.	Komediace v ustálené dvojici, dorovnáva genderovou stabilitu účastníků, větší jistota, vyšší pozornost.	Komediace, samostatná mediace jen když není zbytí.	Mediace, z důvodu personálního nedostatku mediátorů.

	Mediátor A	Mediátor B	Mediátor C	Mediátor D	Mediátor E	Mediátor F	Mediátor G
Odmítnutí případu	Ne	Ne	Ne, ale odmítla bych případ, kde bych byla osobně zapojena znala jednu ze stran.	Ne	Ne	Ne	Ne z důvodu osobního limitu – tématu případu, ale z důvodu, že se znala s jednou ze stran.
Intervize, supervize	Intervize denně, supervize pozastaveny.	Intervize velmi často – je akutní, dostupná, supervize bývala 1x za čtvrt roku, není dost, nyní neprobíhá.	Intervize v podobě „ranního kafe“, supervize aktuálně pozastaveny.	Intervize po skončení mediace, nebo rovnou za provozu – denně. Supervize pozastaveny, záleží na osobě supervizora, pokud není zkušený, je k ničemu.	Intervize denně, supervize z důvodu finanční náročnosti zastavena, velmi záleží na kvalitě supervizora. Plánovat supervizi rok předem je neúčelné.	Intervize denně, supervize 2 roky schází. Když byla ještě standardem 3x za rok, záleželo na osobnosti supervizora, měl by se i orientovat v oboru.	Formálně ani jedno aktuálně neprobíhá, neoficiálně probíhají neřízené intervize denně. Supervize, když je dobře vedená, je velice užitečná.
Nelepší mediace	Smíření dvou řidičů, jeden byl učitelem autoškoly, druhý vjel během lekce do cesty, situace vyeskalovala ve fyzické napadení, oba se cítili obětí, bylo těžké rozdělit role oběť a pachatel.	Znásilnění v rodině, pachatelem byl starší chlapec, ještě nezletilý a zneužil mladšího bratrance. Mediace se odehrávala mezi rodiči obou aktérů, situace se dokázala natolik uklidnit, že jsou schopni nadále fungovat jako rodina.	Mediace loupežného přepadení kostela, farář s chlapci z komunity, kterou bral za spřízněnou. Došlo i na hrozbu nožem, poškozený byl v šoku, že si to pachatelé dovolili vůči jeho postavení, bral to jako krivdu a zklamání, mediace situaci vyjasnila.	Mediace 10 pachatelů, 1 poškozený, účastnily se i 2 doprovodné osoby. Youtuberi – nevydařený prank. Výsledek byl omluva, dohoda, náhrada nemajetkové škody – pozastavení případu.	Těžké ublížení na zdraví, mezi zaměstnanci. Muž napadl kolegyni, poté co mu vytkla jeho chybu. Poškozená souhlasila s vyrovnáním, ale pouze proto, že o pachateli věděla, že má handicapovanou manželku, o kterou pečuje. Jeho chování omluvila jako skrat. Z mediace odešli na kávu.	Mediace 10 pachatelů, 1 poškozený, účastnily se i 2 doprovodné osoby. Youtuberi – nevydařený prank. Výsledek byl omluva, dohoda, náhrada nemajetkové škody – pozastavení případu. (komediovaly s mediátorkou D)	Domácí násilí ze strany dospělého syna na zbytek rodiny. Často po užití alkoholu. V mediaci o tom poprvé mluvili, syn se omluvil, bylo to upřímné a opravdové.

	Mediátor A	Mediátor B	Mediátor C	Mediátor D	Mediátor E	Mediátor F	Mediátor G
Nejhorší mediace	Zatím žádná.	Záskok za kolegu, málo informací, mediace nedopadla dobře.	Dopravní nehoda, návrh byl odebrat ŘP, viníkovi ve vysokém věku, státní zástupce to nevyslyšel. Pán se při další nehodě v autě zabil.	Když si strany nenaslouchají, prosazují si svoje zájmy a nejsou ochotni vyslechnout proti pohled, ustoupit ze svého požadavku	Dopravní nehoda, sražení chodce na přechodu. Řidič byl nevyzrálý, poškozené nedokázal dát omluvu, kterou od něj ona čekala.	Každá je povedená.	Neplacení výživného, pachatel souhlasil s mediací pouze z kalkulu, aby si pomohl u soudu.
Vylepšení do budoucna	Znovuobnovit supervize.	Více času na klienty.	Více kapacitní specializované školení, více času na klienty, méně klientů na úředníka.	Uvést mediaci v trestní justici ve větší povědomí, ukotvit mediaci v zákoně, při závažnějších činech. Více mediátorů, aby mohl stát poskytnout více mediací.	Lepší prostory pro výkon práce, nedostatek místa i vybavení. Obnovit supervize, doplnit Mediační výcvik 2.	Více času na mediace.	Pravidelné konference mediátorů. Sdílení zkušeností napříč republikou.

7. Diskuse

V této části práce bych ráda nastínila vzniklé myšlenku, ke každé z výzkumných otázek. Z otázek mířených na školení, vzešlo že poptávka je vyšší než nabídka. Často je vypisované jedno až dvě místa, na specializovaném školení na dané téma a zájemců je zpravidla více. Mezi zaměstnanci jsou tací, kteří mají pouze I. stupeň Mediačního výcviku a stáli by o II. Stupeň, ale jejich žádosti není dlouhodobě vyhověno. Řada z oslovených respondentů si další vzdělávání hradí na vlastní náklady. Konkrétně 5 ze 7 mediátorů si zaplatilo minimálně jeden výcvik/kurz/školení/workshop z vlastních financí a naučené dovednosti uplatňují během mediací. Všichni se shodli na tom, že KVK není dostatečnou přípravou na výkon mediací v trestní justici, dokonce explicitně zaznělo „je to ztráta času, ten je úplně marnej...“ Přitom se jedná o jedinou povinnou vzdělávací přípravu mediátorů v Probační a mediační službě.

Druhá otázka se týkala potřeb k výkonu práce, tam jsem zjistila nedostatečnost prostor kanceláří, kde mediace uskutečňují. V zasedacích místnostech často chybí počítač, který mediátoři využívají k úpravě finální dohody mezi stranami, nebo jsou kanceláře tak malé, že když si klienti dovedou doprovodnou osobu není komfortní v takové místnosti mediaci provádět. Mediátorům chybí technické zázemí, počínaje možností nabídnout klientovi vodu, není jim do čeho nalít, pokud neposkytnou vlastní nádoby, to samé platí o kávě, čaji apod. Dalším omezením je zákaz tisku z důvodů finančních úspor, nemožnost navštívit jako klient WC v průběhu několikahodinové návštěvy Probační a mediační služby, v případě potřeby je nutné jet výtahem tři patra níže a pak se zase vracet přes recepci s kontrolou. Přesto, materiální nedostatky není to, co by mediátory trápilo nejvíce, všichni bez rozdílu uvedli, že co jim opravdu schází jsou již zmíněné supervize, ke kterým dodávali, že velice záleží na osobnosti a kvalitě supervizora.

Poslední výzkumná otázka se zabývá psychohygienou a bezpečným zakotvením v práci mediátora v trestní justici. Na toto téma odpovídá několik dílčích výzkumných otázek, ze kterých ve stanulo několik kódů, které jsem následně zobecnila do kategorií v odpovědích se často vyvstanulo, že velkým pomocníkem je intervize, možnost sdílet pracovní starosti s někým, kdo jim rozumí, umí naslouchat a případně navrhnout, jak situaci řešit, je pro mediátory nesmírně cenné. Každý z nich pak relaxuje podle svých preferencí, nejčastěji zmínili, že jim mediace dává radost, pocity z dobře odvedené práce, často uspokojení, okamžité výsledky. Naopak co mediátorům mediace nejvíce bere, tak je čas a energie. Nicméně v mediaci vidí smysl kvůli mimořádné možnosti setkání oběti a pachatele a aktu smíření, odpuštění a omluvy. Co jim pomáhá proces mediace dovést do zdárného konce, bylo nejčastěji navracení k řešení

situace (pokud není vyloženě jedna ze stran rozhodnutá z mediace odejít, zkusit navrhnout podívat se na situaci ještě z jiného úhlu a zkusit dokončit dohodu), nastolit bezpečné prostředí, naslouchat, být empatický, klidnit situaci, vysvětlovat.

Z poslední otázky vyplynula ještě zajímavá úvaha o důležitosti vyváženosti genderu při mediaci, několik z mých respondentek zmínilo, že se cítí při mediaci lépe, když mají vedle sebe druhého mediátora – muže. Téma k zamyšlení, zda hraje roli pohlaví mediátora či ne, mě napadla v případě mediace trestného činu – znásilnění. Je vhodné, aby takový případ medioval muž? Nebude to pro oběť, pokud by to byla žena, nepříjemné, že je v místnosti s pachatelem, a ještě dalším mužem? Nebo naopak, necítí se žena mediátorka nepříjemně v místnosti s pachatelem a obětí, když jsou to oba muži, při setkání se odehrávají silné emoce, co by dělala, kdyby došlo k fyzické agresi? Téma rezonovalo i při samotných rozhorech, mediátorka č. 7 zmínila, že se někdy cítí zahnaná do kouta, například když mediuje spor o výživné, stalo se jí již několikrát, že ji muž, který dlužil na výživném osočil, že se spolčuje s jeho bývalou ženou, že je to od „ženských typický“. Jindy jsme v rozhovoru narazili, že se stane, že k mediaci přijdou cizí muž a žena, kteří stojí v konfliktu proti sobě, a že je pro ně příjemné, když je sestava mediátorů (při komediaci) vyvážená a je tam jak muž, tak žena. Nicméně výsledkem z rozhovorů vzešlo, že jsou obecně mediátoři radši když mediují ve dvou nehledě na gender. V jejich oboru je tak málo zaměstnanců, že jsou vůbec rádi, když mají možnost meditoval ve dvou, cítí se bezpečněji, vědí že na eskalaci situace nejsou sami, při poklesnutí jejich pozornosti je tam druhý odborník, který může v danou situaci reagovat pohotově, a takto se střídají, mediace bývají zpravidla na hodinu a déle, proto i tento aspekt má svou váhu. Kolegové z menších středisek by také ocenili možnost komediaci, ale z personálních důvodů to není u nich možné.

Dalším tématem k zamyšlení je možnost sdílení zkušeností s kolegy, mediátoři jsou zvyklí bezprostředně po mediaci nebo před ní hovořit o rizicích nebo jejich obavách z kolegy, slouží to jako forma psychohygieny i intervize, z důvodu časového presu někdy využívají sdílení online pomocí například aplikace messenger nebo podobných aplikací. Tam se nabízí otázka, zdali je tento typ sdílení bezpečný.

Dále je ze strany mediátorů slyšet, že pozastavení supervize v oboru je velkou slabinou. Zrušení supervizi je založeno na nedostatku financí, ale zrovna v tomto odvětví by se na supervizi šetřit nemělo.

V další práci podobného rozsahu bych se ráda zaměřila na průzkum republikové spokojenosti s možnostmi průběžného vzdělávání mediátorů v trestní justici, dal by se udělat kvantitativní výzkum který by zjistil spokojenost mezi zaměstnanci Probační a mediační služby. Práce by pak mohla sloužit jako podnět pro ředitelství, pro rozšíření vzdělávacích možností pro zaměstnance.

Závěr

Získané informace mohou být přínosem pro praxi, některá z doporučení od mediátorů v trestní justici mi dávají velký smysl například jednou za čtvrt roku udělat konferenci všech pracovníků z republiky v dané oblasti, aby sdíleli své zkušenosti. Dalším zajímavým návrhem je povinnost informovat o možnosti využít mediaci ze strany Policie České republiky nebo jiných orgánů. Já osobně získané informace budu jistě uplatňovat v dalším studiu, zaměstnání mediátora v trestním řízení se mi zdá jako velice smysluplné povolání, pro jehož výkon se možná v budoucnu rozhodnu. Abych byla řádně kvalifikovaná pro výkon této práce musím ještě ve studiu pokračovat, minimálním požadovaným vzděláním mediátora v trestní justici je totiž magisterské studium. Pokud bych se v budoucnu přeci jen ubírala jiným směrem v rámci sociální pedagogiky nebo práce, je užitečné znát nástroj mediace takto zblízka, jak mi umožnil výzkum. Mohu doporučit její vyhledání případným klientům, kteří by se ocitli v životní situaci, která by mediaci potřebovala. Ať už by šlo o klienta ze strany pachatele či oběti.

Práce o Mediaci v trestní justici pro mě byla výzvou, až poté co jsem začala studovat veškerou literaturu jsem si uvědomila, jak téma souvisí úzce s některými zákony, které jsem musela nastudovat, abych správně uchopila některé termíny. Nicméně jsem ráda, že jsem si toto téma vybrala a věřím, že má práce může být zajímavým vhladem do problematiky mediace v trestní justici.

Přidanou hodnotou praktické části práce pro mě byla možnost navázání bližšího kontaktu s pracovníky Probační a mediační služby. Přesvědčila jsem se, že každý, kdo pracuje v tomto oboru, musí disponovat nejenom určitým spektrem konkrétních osobnostních rysů, odborných znalostí, ale i odvahou, srdcem a vírou v pozitivní smysl práce.

Seznam zdrojů

Knižní zdroje:

1. **Bartko, Daniel. 1976.** *Moderní psychohygienu.* Praha : Orbis, 1976.
2. **Čihounková, Jitka. 2013.** *Kriminologie.* Brno : Operační program - Vzdělání pro konkurenceschopnost, 2013.
3. **Čírtková, Ludmila. 2004.** *Forenzní psychologie.* Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2004. 80-86473-86-4.
4. **Dvořáčková, Hana. 2017.** *Syndrom vyhoření a sters v povolání.* VOŠ Evropská 33, přednáška Psychologie, Praha 6, Praha : 2017.
5. **Fenyk, Jaroslav; Gřivna, Tomáš; Císařová, Dagmar a kol. 2015.** *Trestní právo procesní.* Praha : Wolters Kluwer, 2015. 978-80-7478-750-8.
6. **Hendrych, Dušan. 2009.** *Právní slovník.* Praha : Beckovy odborné slovníky, 2009. 978-80-7400-059-1.
7. **Holá, Lenka. 2013.** *Mediace a možnosti využití v praxi.* Praha : Grada, 2013. 978-80-247-4109-3.
8. **Kollárovičová, Martina. 2016.** *Využití mediace u trestných činů spáchaných uživateli drog.* Hradec Králové : Univerzita Hradec Králové, 2016.
9. **Londín, Marek. 2019.** *Soustava soudů v České republice.* Brno : Právnická fakulta, Masarykova univerzita, 2019.
10. **Plamínek, Jiří. 2013.** *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty.* Praha : Grada, 2013. 978-80-247-5031-6.
11. **ÚZ 1516 trestní předpisy. 2023.** *Trestní předpisy.* Ostrava : Sagit, 2023. 978-80-7488-556-3.
12. **Sotolář, Alexander a kol. 2001.** *Právní rámec alternativního řešení trestních věcí.* Praha : Institut vzdělávání Ministerstva spravedlnosti České republiky, 2001.
13. **Suchý, O. 1983.** *Příčiny a prevence recidivy.* Praha : Výzkumný ústav kriminologický při Generální prokuratuře ČSSR , 1983.
14. **Štern, Pavel; Ouředníčková, Lenka a Dagmar Doubravová. 2010.** *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů.* Praha : Portál, 2010. 978-80-7367-757-2.
15. **Švaříček, Roman a Šed'ová Klára. 2014.** *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.* Praha : Portál, 2014. 978-80-262-0644-6.
16. **Zehr, Howard. 2002.** *Úvod do restorativní justice.* Pencilvámie : Good Books, 2002. 80-902998-1-4.

Internetové zdroje:

1. **Doleček, Marek. 2019.** Bussines info. *bussinesinfo.cz*. [Online] 30. Prosinec 2019. [Citace: 10. Duben 2023.] <https://www.businessinfo.cz/navody/zaklady-obcanskeho-soudniho-rizeni-ppbi/5/>.
2. **Etický kodex zaměstnance Probační a mediační služby. 2014.** Praha : autor neznámý, 2014. https://www.pmscr.cz/wp-content/uploads/2021/10/bojproti_korupci_eticky_kodex_scan.pdf
3. **Jilemická, Jitka.** Asociace mediátorů české republiky. [Online] [Citace: 8. únor 2023.] <https://www.amcr.cz/mediace-a-facilitace-cesta-k-efektivnimu-reseni-konfliktu.php>.
4. **Medková, Radka. 2017.** Kurzy mediace. [Online] 24. červenec 2017. [Citace: 16. únor 2023.] <https://www.kurzymediace.cz/probihaji-zkousky-zapsaneho-mediatora/>.
5. **Pravidla a standardy probační a mediační činnosti str. 5. 2021.** *Pravidla a standardy probační a mediační činnosti*. Praha : autor neznámý, 2021. https://www.pmscr.cz/wp-content/uploads/2021/12/o_nas_zakladni_dokumenty_pravidla_a_standardy_2021.pdf
6. **Probační a mediační služba - statut. 2022.** Probační a mediační služba - statut. [Online] 21. říjen 2022. [Citace: 8. únor 2023.] https://www.pmscr.cz/wp-content/uploads/2022/11/02_statut_pms_aktual-2022.pdf.
7. **Propagační materiál probační mediační služby.** Probační a mediační služba. [Online] [Citace: 16. únor 2023.] <https://www.pmscr.cz/pro-pachatele/probace/>.
8. **Statut PMS. 2022.** Probační a mediační služba. [Online] 21. říjen 2022. [Citace: 8. únor 2023.] https://www.pmscr.cz/wp-content/uploads/2022/11/02_statut_pms_aktual-2022.pdf.
9. **Výroční zpráva Probační a mediační služby. 2022.** *Agendy Probační a mediační služby v letech 2017–2021*. Praha : Probační a mediční služba, 2022. https://www.pmscr.cz/wp-content/uploads/2022/03/statistiky_agendy_pms_2017-2021.pdf.
10. **Work With Offenders. 2022.** Work With Offenders. *Work With Offenders*. [Online] 2022. [Citace: 25. Březen 2023.] <https://www.workwithoffenders.co.uk/roles/victim-liaison-officers/>.

Legislativa:

1. **Trestní zákoník. 2022.** *Úplné znění zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. Vydání: dvanácté*. Praha : Armex Publishing, 2022. 978-80-87451-89-2.
2. **Zákon o Probační a mediační službě a o změně zákona, č. 2/1969 2014.** [Online] <https://www.epravo.cz/top/zakony/sbirka-zakonu/zakon-ze-dne-14-cervence-2000-o-probacni-a-mediacni-sluzbe-a-o-zmene-zakona-c-21969-sb-o-zrizeni-ministerstev-a-jinych-ustrednich-organu-statni-spravy-ceske-republiky-ve-zneni-pozdejsich-predpisu-zakona-c-651>.
3. **Zákon o obětech trestných činů, č. 45/2013 Sb. 2023.** *Úplné znění trestních předpisů*. Ostrava : Sagit, 2023. 978-80-7488-556-3.
4. **Zákon o Trestním řízení soudním, č. 141/1961 Sb.** [Online] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1961-141>

Seznam grafů:

Graf 1 – Struktura trestné činnosti u zprostředkování řešení konfliktu za rok 2021 – výsledek OPP nebo Domácí vězení, str. 13

Graf 2 – Struktura trestné činnosti u stanovisek k podmíněnému propuštění za rok 2021, str. 14

Graf 3 – Struktura případů, u kterých proběhla v roce 2021 mediace, str. 16

Seznam obrázků:

Obrázek 1 - Vybrané nástroje používané v mediacích, str. 15

Obrázek 2 - Proces trestního řízení, str. 28

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Identifikace respondentů, str. 34

Tabulka 2 – Zjištěné informace z výzkumných rozhovorů, str. 59–62

Přílohy

Otázky k rozhovoru

Rozhovor – mediátor A

Rozhovor – mediátor B

Rozhovor – mediátor C

Rozhovor – mediátor D

Rozhovor – mediátor E

Rozhovor – mediátor F

Rozhovor – mediátor G

Poznámka:

Rozhovory jsou přepsány dle doslovného znění, zkratka T = tazatel, M = mediátor. Vzhledem k rozsáhlému objemu příloh jsem z důvodu úspory místa a papíru zvolila písmo velikosti 10, věřím, že bude dostatečné a přílohy budou pro čtenáře, které budou zajímat přínosem.

Otázky k rozhovoru

1. Jak dlouho v roli mediátora **pracujete**?
2. Jaký **obor** vysoké školy jste vystudoval/a?
3. Byl pro vás náročný **kurz** mediátora?
4. **Vzděláváte** se nějak i nadále?
(školení, kurzy, workshopy...)
5. Co Vám práce mediátora **přináší**?
6. Je něco, co Vám mediace „**bere**“?
7. Jakými **prostředky** dosahujete výsledků?
(smíru)
8. Co Vám dává na mediaci největší **smysl**?
9. Jak se vypořádáváte s náročností práce – **jak relaxujete**?
10. Kdy volíte **komediaci** a kdy mediujete **sám/sama**?
11. Máte téma/typ případu, který je pro Vás **natolik osobní**, že byste ho **odmítl/a** dělat a přenechal/a ho kolegovi? Stalo se Vám to někdy?
12. Využíváte **intervizi a supervizi**, pokud ano, jaký je Váš názor na užitečnost těchto nástrojů?
13. Máte svou **oblíbenou mediaci**, kterou byste mohl/a označit za „**nejlepší mediaci**“, která se povedla?
Stručně ji prosím popište.
14. Napadla Vás naopak i „**nejhorší mediace**“ – Co se u ní pokazilo? Co jste si z hoho odnesl/a do další praxe? Opět prosím stručně, popište její úskalí.
15. Co by Vám pomohlo **zlepšit Vaši práci**?

Rozhovor 1 – mediátor A

T: Jste v souznění s tím, že si rozhovor nahraju?

M: Ano.

T: Děkuji, tak hned první otázkou je, jak dlouho v roli mediátora pracujete?

M: Ee, řekl bych asi 3/4 roku, do jednoho roku

T: Dobře, a jaké vzdělání tomu předcházelo, jaký obor vysoké školy máte?

M: Takže já mám přímo obor vychovatelství se zaměřením na tělesnou výchovu a sport, v podstatě je to sociální pedagogika na univerzitě Hradec Králové.

T: Hmm, dobře, a je to tedy magisterské studium?

M: Ano, je to magisterské studium.

T: Dobrá, a teda k další otázce, třetí, ke kurzu mediátora, jak to s ním máte?

M: Kurz mediátora v současné době jako nemám absolvovaný, ještě jsem žádný v podstatě neabsolvoval.

T: A ještě ani není v procesu?

M: Není v procesu.

T: Hmm, dobře. Dobrá, takže když ne kurz, setkal jste se s nějakým jiným typem vzdělávání tady na pracovišti?

M: Samozřejmě jsem se setkal s jiným typem vzdělávání, teďka absolvuju kvalifikační vzdělávací kurz, což je součástí odborné způsobilosti úředníka a bude z toho i odborná zkouška, což ten kurz je rozdělený na, na, teď abych vám to řekl správně, asi 8 nebo 9 běhů, jeden z těch běhů, nebo v jednom běhu je věnována část pro mediaci, bohužel zrovna jsem v té době onemocněl, takže ani to jsem nemohl absolvovat, no.

T: Takže jste asi využil nějakého vzdělávání, třeba náslechu?

M: Vzdělávání v podstatě probíhá formou náslechu a přítomností při mediaci kolegů plus nějaké jako soukromé vzdělávání, že si člověk zjišťuje nějaké informace o tom procesu mediace, no takže.

T: Takže využíváte nějaké knihy, nebo internetové články?

M: Internetové články, různé diskuze, zkušenosti lidí s mediací a vůbec celkově kolem toho, kolem té mediace, jako řešení konfliktů, no.

T: Hmm, děkuju, no a ta samotná práce, tak co Vám přináší?

M: Co mi přináší samotná práce jako probačního úředníka?

T: Hmm, toho mediátora.

M: Tak v podstatě i radost, jakože se povede zprostředkovat nějaké řešení toho konfliktu, jo, když jsou nějaký znesvářené strany nebo strany, který neuměj ten konflikt samy řešit tak že je tady možnost na někoho obrátit a ten dotyčný odborník může provést ty strany tím procesem tý mediace a dojít k nějakému závěru, nějaké dohodě, která by byla jako k oboustranné spokojenosti, no, tak ta radost k tomu asi patří, no, a to je jako i na delší zamyšlení, jo, takže...

T: Tak to Vás můžu inspirovat do dalšího přemýšlení si. Dobrá, já myslím, že to je hezká odpověď, děkuju, no ale má to teda i protipól, bere něco tahle práce? Myšleno třeba ve stylu, nějaké iluze o společnosti?

M: Tak jako... to ne, to bych neřekl, zatím jsem vůbec tohleto nezaregistroval, jo, naopak, ale tak asi bere to nějakou energii, no, člověk se musí na to připravit, po té energetický stránce, jo, přeci jenom tam pracujete

s nějakýma emocema, jo, těch lidí, který si něco prožili, jo, zažili ten konflikt, vybavují si nějaký vzpomínky, takže vnímáte v tom procesu ty energie jejich a někdy, a tím že v podstatě musíte být jako při tom, při té mediaci jako nestranný a takový jako pozorovatel, tak kolikrát musíte i potlačit nějaký svůj postoj a názor, že jo, takže asi to bere tu energii, no.

T: To věřím, ráda bych se teď ještě doptala, ale nechám to být.

M: Se doptejte klidně!

T: Jak je to moc jako častý, že takhle se musíte „sebezapřít“, aby ten tok byl opravdu jako neutrální?

M: Zás tak jako častý to není, jo ... Zatím mi to jde nějak se jako nepřiklánět se na nějakou stranu, vůbec jako dávat najevo že jo, to prostě nejde při té mediaci, ale v průběhu toho rozhovoru, který předchází tomu osobnímu setkání, kdy jednáte s poškozeným i pachatelem, tak samozřejmě, nějaké sympatie jako tam chováte, jo. Zase na druhou stranu, když třeba ten poškozený, pokud má nějaké přehnané nároky a Vy už víte, že to ten pachatel není jako schopen dostát těch nároků, tak i to musíte v sobě nějakým způsobem regulovat, jo, že si říkáte někdy, něco se Vám stalo, něco se Vám přihodilo, jo a Vy z toho z pozice toho poškozeného chcete vytřískat co nejvíc můžete, takže pak si jako i sám v sobě reguluju, že tohle vlastně má být o tom, že se dohodnete s tím pachatelem, který Vám něco jako způsobil, ale na druhou stranu někdy ty poškozený jako mají ty nároky jako nepřiměřené a já jako v roli toho mediátora i tohle musím jako nějakým způsobem vstřebat a být pořád jako v té nestranné roli a v sobě si to pořád jako připomínat.

T: Takže není to vždy tak, že byste vlastně potlačoval nějakou nesympatii nebo nesouznění vlastně pouze s pachatelem, ale asi tedy je to i oboustranně.

M: Jasně, jasně může to být oboustranný.

T: Což pro laika může být překvapující závěr.

M: No, no

T: Dobrá, tak děkuju k téhle otázce si myslím, že jsme vydatně odpověděli a teda možná hned ta další na to navazuje: Jakými prostředky těch výsledků, myšleno toho smíru, nebo toho konce nějak se dá dosáhnout? Jaký se Vám osvědčily?

M: Prostředky, no tak asi jako komunikační prostředky, no tak nebo jak to pochopit tu otázku nebo jak to vnímat?

T: Hmm, myšleno právě jestli se Vám vyplácí být hodně smířlivý nebo to trošku direktivně nějak formovat, ten rozhovor a nenechat tam třeba jednu z těch stran nějak hodně se posebelitovat, co je funkční k tomu, aby to mělo nějaký spád k tomu smíru?

M: Já bych na to odpověděl asi jak kdy.

T: Aha, je to individuální.

M: Jak to vyplyne ze situace, no, někdy nastane situace, kdy už to spěje opravdu ke konci, že ty dvě strany se nedohodnou a ten mediátor může do toho vložit nějaký přístup, kdy to zachrání v uvozovkách anebo bude pasivní a nechá to prostě běžet a ty strany se nedohodnou a není vůbec šance jako na tu dohodu, a to se nám jako i přihodilo, že jsme museli trošku jako z té role vystoupit a tu direktivitu nebo nějaký to know-how nebo něco navíc do toho vložit.

T: Tady právě to trošku směřovalo k tomu know-how, jestli je něco, co už Vy máte osvědčené, nebo jestli jste viděl u kolegů něco takového co opravdu pomohlo...

M: Zažil, zažil jsem prostě v průběhu mediace, že poškozený chtěl už několikrát prostě vystoupit a odejít, ale sama jste jako cítila, že to vnitřně jako nechtěl, že to prostě jenom bylo v rámci jeho nějaký osobnosti, nějaký cholerický prostě osobnosti, že to tak vystupoval, že to teda končíme prostě a jdu, ale pořád ta řeč těla jeho nebyla taková jako že to bylo jednoznačný, takže jsme ho zase zpátky jako uklidňovali, usadili a pojdte se vrátit prostě k tomu stolu a řekněte nám, co vám teda vadí nebo, jak byste to jako viděl a nakonec teda ti dva lidi, ti se dohodli, jo, což kdybyste viděla v reálu, že si někde dají po hubě při dopravní situaci, tak byste nikdy nevěřila, že se ti dva se mohou dohodnout.

T: Hmm, tak to je zajímavý! Možná to i souvisí s tou předešlou otázkou, co Vám na té práci dává největší smysl? Je to ten smír, nebo je to něco jiného?

M: Hmm, hmm jako ten smysl mi dává to, že i když jsem jako zprostředkovatel, mediátor, tak pořád je to o tom pachateli a poškozeným, aby se oni sami dohodli, jo, takže nemít odpovědnost za to, když se ta mediace nepovede, nebo jako že se nedomluvěj, nebrat si za to odpovědnost a pak zase navážu na to, co jsem už říkal, že prostě pak mám radost z toho, když se ty dvě strany domluvěj a když třeba ten poškozený, potažmo oběť slyší nějakou omluvu ze strany toho pachatele a naopak ten pachatel udělá nějakou sebereflexi, tím, že se díval do očí tomu poškozenému, že vlastně si uvědomil, co mu proved nebo co se stalo, takže to mi přináší radost.

T: To věřím, to zní opravdu uspokojivě. No a další otázka se věnuje tomu, jak se od toho oprostít ve volném čase? Protože přeci jenom, když se to třeba nedaří, nebo ty lidi byli nároční, tak jak se od toho dá oprostít? Někakou relaxací nebo co Vám funguje?

M: Tak to už je asi na každém pracovníkovi, jakou relaxaci zvolí, že jo, takže my třeba s kolegou si o tom povídáme, takže funguje nějaká ta intervize nebo to, rozebíráme, a to nám kolikrát pomůže, rozebrat to do detailů a když jsme jako hodně unavení, když to sebere hodně energie, tak si zajít třeba na pivo.

T: Chápu, proč ne... A daří se Vám práci nenosit si domů? Když se odehraje tady něco v kanceláři, necháte to tady? Jde to, jde Vám to?

M: Myslel jsem si, že se mi to nebude dařit, protože v minulý práci se mi to nedařilo a teď kupodivu se mi to daří, ale možná to je tím, že zatím ty mediace neřídím, takže daří se mi to, no.

T: Dobrá, no a další otázka směřuje k tomu, kdy je teda z Vašeho hlediska lepší být na případ ve dvou, tudíž teda volit komediaci, nebo jsou situace kdy je výhodou třeba být sám?

M: Určitě budou situace, kdy je výhodou být sám, já jsem to zatím nezažil při tý mediaci, abych tam byl sám, protože jsem tu mediaci neřídil. A kdybych měl říct, kdy je výhodou, když jsou tam dva, tak třeba já nevím, jsou tam dvě, dva muži, kteří řešej nějaký konflikt, tak je třeba dobrý mít tam třeba ženu jako nějakou komeidátorku, která by tam prostě dala ten prvek tý ženskosti, že by tu agresivitu třeba co měli, by mohli mírnit a při mediaci, když bych byl sám, možná při nějaký nedůvěře toho klienta, no...

T: A typ nějakého třeba činu nebo typu oběti – je myslíte vhodnější třeba volit komediaci?

M: Jasně, tak třeba při nějakých dopravních nehodách, že jo, tak tam asi když by byli dva mediátoři tak to asi není nic proti ničemu, ale třeba při nějakých násilných trestných činech, jo, kdy v podobě třeba domácího

násilí nebo... My teda jako neděláme ty, nebo nebyl jsem ještě při mediaci, kdy by se setkal pachatel s obětí znásilnění jo třeba, nebo máme tady na to takový názor jako zatím, že by se ta mediace asi neměla uskutečňovat, ale vím, že na nějakých střediscích tohleto už proběhlo, tak třeba tam, by byla vhodnější komediace.

T: No a teda, nechci říct, že se šetří personálníma silama, když se volí ta samostatná mediace, ale je to vlastně z Vašeho hlediska úspora lidí a říkáte si: tam to není potřeba, nebo je to třeba na základě Vaší bezpečnosti, když se jedná o pachatele trestné násilné činnosti, tak je to jako z toho hlediska bezpečnostního anebo je to o pocitu, jestli ten případ to vyžaduje tou charakteristikou?

M: Mmm, já bych řekl, že je vždycky lepší, když těch mediátorů bude víc, jo takže i z hlediska bezpečnosti i z hlediska charakteristiky toho případu.

T: Není prostě nějaký filtr, jo tohle je práce pro jednoho, tohle spíš pro dva?

M: Ne, neřekl bych no, že by tam byl nějaký filtr.

T: Dobrá, děkuju. No a další otázka se taky váže hned k té praxi už jako samotné, k tomu výkonu, zdali se vám stalo, že jste nějakou mediaci buď hodně pocítil osobně a řekl jste si, že do příště už byste ji dělat nechtěl, nebo jestli se Vám to stalo, že jste využil toho to odmítnout, že to asi není pro Vás.

M: Tak zatím se mi to nestalo.

T: Dobrá.

M: V podstatě, jestli k tomu ještě můžu něco říct, tak teď, i když to nebylo odmítnutí, ale řešili jsme případ, nebo řešíme přípravný řízení stalkerky, jo, která vlastně obtěžuje poškozenýho, takže tam vlastně jsme usoudili, že ta mediace nebo to osobní setkání není jako vhodný vzhledem k viktimizaci následný.

T: Rozumím, tohle spíš bylo myšleno, jestli jako z Vašeho pohledu, kdybyste měl zkušenost nevím s dopravní nehodou, takže by pro Vás nebylo v pohodě mediovat něco takového, to se Vás netýká?

M: Zatím k tomu asi říct víc, protože tu zkušenost nemám, no.

T: Dobře, děkuju, v pořádku. No a už jste trošku zmínil, další otázka se týká intervize a supervize. Pokud ji využíváte, tak nějaký Váš pohled na ni, případně jak často ji využíváte?

M: Intervizi využíváme v podstatě, to je každodenní chleba, takže tak.

T: Dobrá, to si umím představit i v rámci kanceláře asi a supervize?

M: Supervizi jsme tady měli jednou za ¼ roku, myslím, a to taky využíváme, no, i když teďka kvůli finančním prostředkům se to nějak zastavilo, takže...

T: No a když už byla, tak Vám přišla užitečná?

M: Jako užitečná mi přijde v každém případě, jo, teď je otázka osobnosti toho supervizora.

T: A tu s kterou jste měl Vy zkušenost? Byla pro Vás nosná, probírala se pro Vás důležitá témata?

M: Jo, jo. To mám skoro vždycky ze supervize, takže....

T: To jsem ráda, že nejsou plané, není to vždycky samozřejmé, takže užitečnost v nich vidíte?

M: Ehm, Ehm.

T: Dobře, dobře. Děkuju, no a teď už nám zbývá posledních pár otázek, nějaká oblíbená, nebo prostě nějaká taková mediace na kterou rád vzpomenete, že se fakt jako povedla, tak jestli byste mi ji stručně přiblížil?

M: No tak to byla situace těch dvou pánů, který prostě v rámci toho trestního spisu jsme měli prostudovaný ty okolnosti toho konfliktu a tam teda, já nevím, jestli to chcete popisovat? Takovou tu situaci...

T: Nějak stručně typu, jestli šlo o nějakou trestnou činnost nebo nějakou finanční ztrátu...

M: Tak to byla násilná trestná činnost, protože on vlastně to byl pan učitel autoškoly, který tam zrovna měl hodinu se svojí žačkou a klasicky tam přijel další řidič před semafor, kterej mu tam hodil nějak jako myšku takovou, chtěl odbočovat no a ten, ten, tam byla zrovna červená, takže oba dva zastavili a ten učitel autoškoly to nevydržel před tou žačkou, protože ji učí, jak se má správně chovat jako v dopravě, tak si to tam šel vyřídit s ním, jenom mu chtěl říct, že prostě takhle nemá řídit nebo nemá jezdit, protože tam má tu žačku a too no a on to byl trošku takovej jako cholerickej typ, kterej samozřejmě si nedá nic říct, tak proti němu vystoupil, že jo a ten učitel autoškoly by trošku jako fyzicky zdatnější, tak po nějaký hádce, kdy ten řidič co mu udělal tu myšku, vztáhnul ruku nebo mu chtěl dát pěstí a tenhleten řidič autoškoly, bejvalej zápasník, udělal nějaký hmat, chvat, dostal ho na zem a způsobil mu prostě, asi ho i nějak kopnul nebo to, způsobil mu modřiny, nějaký poranění a ten poškozenej potom ještě pěstí, to neunes, tu situaci, že jo, že byl v podstatě poníženej, tak pěstí dal do kapoty toho auta a paradoxem na tom bylo, jo, že my jsme měli od státního zastupitelství pověření, že se máme pokusit o mediaci, jo, zprostředkovat řešení toho konfliktu, jenže ten poškozený, ten učitel byl už odsouzenej trestním příkazem, nepravomocně teda, trestním příkazem za to ublížení, takže my jsme museli nejdřív řešit to, že on musel.... Tam se odehrávalo to, že nikdo z nich nechtěl přijmout tu vinu, že on byl tím viníkem tý situace. Takže my jsme nejdřív museli řešit jakoby v podstatě je přesvědčit, že toho poškozenýho, že on musí přijmout vinu, že mu dal jakoby přes, nebo že ho přepral nebo jak to říct jo a teprve potom se s ním dalo pracovat, jo, takže nejdřív musel sám v sobě najít tu pravdu, a pak teprve byl přístupnej tý mediaci, jo. A když to ten druhej viděl, tak taky s tou mediací souhlasil. Stejně se tam handrkovali, jo, ta mediace byl asi tříhodinová a stejně se tam handrkovali o tý vině, jo, než teda to přiznal, ten to taky jako přiznal a pak se teprve domluvili na nějaký finanční částce a kompenzoval mu to vlastně, takže to bylo jako náročný hodně, jo a z toho vlastně se stala ta oblíbená mediace.

T: Hmm, tak děkuju za ni, ale v kontrastu napadla Vás i nějaká jako špatná mediace, nebo něku-li nejhorší, že to bylo fiasko? Co se tam v nejhorším sesypalo, co byly její úskalí, dá se z toho nějak poučit do budoucna?

M: Asi na tudle otázku těžko já odpovím, no zatím jsem si tu zkušenost neudělal.

T: V pořádku, jestli tak na Vás nějaká nezanechala dojem, tak to můžeme nechat prázdné. Tak takhle je to za mě všechno, 15 otázek jsme projeli, moc děkuju za Váš čas, děkuju.

Rozhovor 2 – mediátor B

T: Souhlasíte s nahráváním rozhovoru?

M: Ano.

T: Dobře, děkuji. Můžeme hned k první otázce, jak dlouho v roli mediátora pracujete?

M: Tak v roli mediátora pracuji 15. rokem, takže vlastně od samého začátku jsem dostala příležitost dělat mediace, už ve vzdělávacím kurzu jsme se naučili nějaké techniky a pak samotnou praxí a zkušenostma se v tom člověk tak nějak ukotvoval, takže po celou tu dobu praxe s klientama dělám tu mediaci.

T: Hmm, děkuju no a jaký obor vysoké školy tomu předcházel?

M: Tak já jsem vystudovala speciální pedagogiku, obor Etopedie na Univerzitě Karlově.

T: Děkuju, no a už před těma 15 lety bylo zvykem dělat kurz mediátora?

M: No my jsme dostávali kurzy od Britů, byly to takový ty jejich zkušenosti, o který se s náma dělili, takže to nebyly takový jakoby ucelený akreditovaný kurzy, ale bylo to spíš jako takový sdílení zkušeností, ale tam jsme se naučili hodně, protože to byli lidi z praxe, který mediaci dělali, takže tím jsme začínali a pak postupně už různěma kurzama už tady v Čechách jsme se dovzdělávali.

T: Ono hned na to navazuje další otázka, zdali to vzdělávání potom pokračuje během praxe?

M: Jo. Je to nezbytný, ale není to koncepční, takže to není pro všechny úředníky, který by o to stáli, je to limitovaný to je jedna věc a pak si člověk může dělat i soukromě něco, třeba krizovou intervenci, která je hodně podobná, nebo má nějaký podobný principy, tak to si člověk musí ale už sám zajistit, takže i nadále je potřeba se vzdělávat.

T: A jsou i nějaký školení, který jsou dejme tomu povinná během toho výkonu?

M: Nene, povinná ne.

T: A je nějaké školení postavené na základě zákona?

M: Zákon mluví o KVK neboli kvalifikační vzdělávací kurz, abyste se mohla stát úřednicí podle zákona o probační službě a ten je povinej, součást tohohle ročního kurzu jsou nějaký základní dovednosti mediace, takže to vlastně stačí, ale je pak vždycky dobrý si to nějakou nástavbou zlepšit.

T: Ale záleží to na iniciativě?

M: Je to o příležitosti, aby byla nějaká příležitost.

T: Hmm, děkuju no a teď už se otázky přesunou spíš k té samotné práci, co Vám ta práce mediátora přináší?

M: Tak člověk nikdy nedělá samotnou mediaci, že vždycky k tomu má i tu část probační, to znamená práci s lidma, který už byli odsouzený, jsou to pachatelé trestný činnosti a tam spíš kontroluje ty jejich snahy zůstat na svobodě a podporujeme je, kdežto mediace je spíš ta část práce s obětma, nebo i s tou druhou stranou, takže je to za první dobrý vyvážení ty probační práce a druhá věc je, že ta mediační činnosti je taková jakoby kratší, časově omezená, rychle vidíte výsledky a je na jiným principu, pracujete s oběma stranama najednou. Takže rozhodně Vám přináší satisfakci, pocit dobře odvedené práce máte, že jste pomohla někomu, velmi často i přináší poděkování z těch stran, takže nějakou zpětnou vazbu.

T: Hmm, děkuju, je něco ale naopak třeba co Vám mediace bere? Já nechci být sugestivní, ale mně napadlo, bere Vám třeba nějaké iluze o společnosti, nebo něco takového?

M: Nemyslím si, že by to brala mediace, to tak obecně jako ta naše práce bere iluze, to je jasný, člověk je víc podezírávej a má pocit, že těch lotrů je víc než ty, který se s nima denně nesetkávají, tak člověk i tou mediací i každou prací s lidma, kteří někomu ubližují, tak vám bere trochu takový jako, takových různých brýlí, prostě vidíte najednou tu horší stranu těch lidí, na druhou stranu prostě ona, to je mediace, jako ona je vyvážená v tom, že přináší i to, že ty nejhorší a ty co nejvíc křičeli, tak vlastně se ukazují v tý lepší stránce, pak se omlouvají a je jim to líto, mají náhled, takže ta mediace umí oboje, no.

T: Dobrá, děkuju, a další otázka se týká těch prostředků, kterými dosáhnout ideálně nějakého pozitivního konce typu smír nebo něco takového, nějaký Vaše know-how, jak toho dosáhnout?

M: Tak určitě vytvořit bezpečný prostředí pro ty lidi, aby ani jedna strana neměla pocit, že ji nerespektujete, že ji snižujete před tou druhou stranou nebo naopak vyvyšujete, tak to určitě je jedna z věcí, která pomáhá, potom určitě pomáhá schopnost umět naslouchat, takže dát prostor, aby lidi opravdu mohli mluvit o svých pocitech, o tom, co jim to vzalo, dalo, protože to je něco o obou dvou stranách, tak to mně pomáhalo, určitě mi pomáhá každou mediací ta zkušenost, že víte, kdy máte dát pauzu, kdy máte využít mlčení, kdy naopak do toho máte vstoupit a trochu ty lidi jakoby tak jako popostrčit nebo spíš jim dát odvalu pro to, aby začli mluvit, takže to jsou ty zkušenosti, no. A prostředky, něco se člověk naučí, ať se to nezdá tak se to dá naučit: typy otázek, volba tématu, o kterém mluvíte, nějaký hranice toho tématu, aby se příliš nevzdalovali od toho, proč přišli, tak to se dá všechno naučit, takže i tohleto jsou prostředky, který pak využíváte při mediaci.

T: Děkuji, no a co na té práci Vám dává největší smysl?

M: No tak je tam příležitost, aby ty lidi mohli ty emoce vyjádřit, jo, to znamená, aby i ta oběť mohla říct, co jí to vzalo a říkala to tomu, komu to patří, ale zároveň aby tam byl prostor i pro toho druhýho, aby mohl zpytovat svědomí, omluvit se, učinit kroky, který vedou ke zmírnění následků té trestný činnosti, velmi často vidíte, že jsme první, kdo jim dává prostor o emocích mluvit, jo, takže to není jenom emoce která souvisí přímo s tou trestnou činností v ten okamžik, ale jsou to emoce, který pak vyvstaly i potom, co se ta událost stala, takže i tohleto tam hraje velkou roli a největší smysl je, že ty lidi se prostě jako uvolněj, přijdou tam ve velkým napětí, přijdou tam s velkejma obavama k tomu setkání a odchází a vidíte, že z nich jako spadlo kus eee, že jim spadl kámen ze srdce, že se uvolnili, že se na sebe koukají, že to není jenom hraný, že se to ani nedá tohle zahrát, takže takový jako, to je ten smysl, že vidíte za sebou kus práce.

T: Dobrá, no ale teda má to své úskalí tahle práce, tak jak to pak kompenzovat, jak relaxujete? Daří se, nechat práci v práci, nebo ne?

M: Tak to je podmínka, člověk si ty hranice musí stanovit a buď si je stanoví pracovní dobou, nebo si je stanoví místem nebo si je stanoví jinak, takže to, to si musí každé ty techniky nějak osvojit a nějakou si vybrat a s ní pracovat, jinak ta relaxace nebo ta náročnost je určitě zmírněna tím, že člověk to sdílí s někým, že může se jako podělit o to, jestli se mu to podařilo, nepodařilo, že měl nějaký obavy, takže i tohle pomáhá, ale to zásadní je tu práci nechávat v práci, no a příliš tu empatii jako neprožívat, jak se říká, že empatie je nezbytná, tak jenom do určitý míry, teda.

T: Tak jestli takhle k relaxu je to všechno...

M: Jo, určitě...

T: Tak pak se ještě zeptám, kdy volíte komediaci a kdy naopak třeba vidíte že je užitečnější, nebo lepší být na mediaci sama?

M: Tak mediace je jednodušší v organizaci, člověk si to sám zorganizuje, sám si to naplánuje, tak to je jednodušší, tu komediaci volí buď v okamžiku, kdy ta věc je náročnější a je tam poměrně nutná přítomnost dalšího mediátora pro zajištění pozornosti pro všechny, kdo se účastní, pro to, aby udržel pozornost, pro to, aby dostal i nějakou zpětnou vazbu, jo, jak ty lidi reagují, protože v jednom se těžko volí správná slova, nebo se řídí ten proces a zároveň sledujete všechny ty účastníky, jak nonverbálně prožívají třeba ty informace, nebo posun té mediace, takže tohle je jedna z věcí, takže náročnost z toho samotného případu, ale druhá věc je, že volíte komediaci v okamžiku, kdy chcete někoho to naučit, když máte začátečníka a chce vidět jak se to dělá, tak Vy ho tam nemůžete posadit jako na pozorování, ale musíte ho jakoby zapojit do toho celého procesu a to se dělá touhleto formou.

T: A jsou třeba nějaký typy případů, kdy dejme tomu není vhodný, aby tam byli dva lidi, že třeba je to moc choulostivý pro ty zúčastněný, nebo to v tom roli nehraje?

M: Nene, to si nemyslím, to ne, někdy vycejtíte, že to téma by třeba nebylo úplně ideální, aby mediátorem byl muž, to se jako může stát, ale já si to neumím, vlastně ani neumím vymyslet případ, kdy by to nebylo vhodné, jo, tam je třeba důležitý i brát v úvahu přesilu, jo, tak ale i když by tam byla jenom oběť a jenom pachatel, tak i ty dva komediátoři nejsou přesilou, jo ale nemyslím si, že by to někdy mohl bejt na škodu.

T: Dobře, děkuju. No a další otázka se týká toho, zdali jste se setkala s případem, který pro Vás byl natolik osobní, nebo se Vás nějak dotkl, že jste ho konkrétně odmítla nebo po té zkušenosti už jste ho následně odmítala, tenhle typ problému s čím za Vámi někdo přišel.

M: Nene, tak ono ten případ, když ho dostáváte, tak Vy než přistoupíte k té mediaci, tak ho máte dostatečně nastudovanej, mluvíte s těma lidma, takže to není tak, že byste odmítla mediaci, ale už třeba z podstaty té věci to přidělíte někomu jinýmu, jo, takže to není tak, že byste se vzdala mediace, ale vzdáte se celého případu. To se jako dít může. Mně se to nikdy nestalo, ale byly, myslím si, že to bylo i díky tomu, že jsem některou část těch mediací vedla před tím, než jsem měla děti, ale kdybych je pak měla mediovat v okamžiku, kdy už ty děti mám, tak je to zas jako složitější, ale já si to, já si neumím představit případ, který bych jako odmítla, že by se mně příliš týkal. Kdy musíme odmítnout případy, je v okamžiku, kdy znáte někoho, respektive nemůžete zajistit tu nestrannost, jo není to tak, že by ten případ byl náročněj, nebo že to téma by se Vás týkalo, ale že byste nezajistila tu nestrannost. Buď byste příliš sympatizovala s pachatelem, protože ta oběť Vám je nesympatická, nebo dokonce se může stát, že někoho z těch stran znáte, nebo z doslechu, nebo z nějakýho prostředí. Takže tam to dělat nemůžete, ale mně se to nestalo nikdy.

T: Ale byl by to tedy případ, který byste odmítla?

M: Rozhodně! Jojo.

T: Děkuju, no a další otázka, která se týká pak toho všeho kolem, využíváte intervizi nebo supervizi?

M: Ano, je to nezbytný. Tak ta supervize je vlastně jako nástroj, kterej je pravidelně nebo je nějak dlouhodobě plánovanej, ale není to nic, co by mohlo automaticky nasedat v okamžiku, kdy to potřebujete, třeba po náročný mediaci, nebo před náročnou mediací, takže to je spíš věc, která je občasná, máte možnost tam přinášet případy, radit se s ostatníma, ale není to nic co by bylo takový jako ad hoc, k té věci jako v okamžiku,

kdy to potřebujete, ale má to zase smysl v tom, že tam je odborník supervizor, je na to prostor, můžete to sdílet s ostatními, ale když opravdu to potřebujete, mám za chvíli těžkou mediaci, co mám dělat, mám pocit, že mně manipuluje jedna z těch stran, jak bys to řešil Ty? a tak, tak tam mu ta intervize funguje, jo a využíváme ji poměrně často. On ten proces je náročný, někdy trvá hodinu, někdy může trvat i dýl a Vy pak chcete vlastně o těch věcech mluvit s někým, koho to zajímá, kdo ví, o čem mluvíte, takže i k tomu ty intervize slouží, protože to je forma relaxu, no, necháte to v tý práci.

T: Takže supervizi – ještě se k ní vrátím – vnímáte, že Vám něco přináší?

M: No určitě, tak je to prostor, je to prostě vymezený prostor, kterej slouží k tomu, aby mluvila jste o práci s lidma, který vám rozuměj, nebo který vám daj nějakej náhled, je to bezpečný prostředí, když to ten supervizor umí a vytvoří se tam prostor, abyste mohla mluvit o svých pocitech, možná obavách, nebo naopak někomu ty obavy rozptýlila, někoho podpořila v tom jak pracuje.

T: Já chápu její principy, ale mně zajímalo, jestli Vy ji vnímáte pro sebe jako užitečnou.

M: Jojo, určitě.

T: Tak to jsem ráda, no a potom už mám jen tři otázky, jedna se týká jedné z těch povedených mediací z Vašeho pohledu a druhá pak naopak, jestli máte nějakou, která ve Vás zanechala jiné pocity, začneme nejdřív pozitivní.....

M: To uděláte dobře. (smích T+M)

T: Jestli máte nějakou mediaci, na kterou ráda vzpomínáte, že si řeknete, že se opravdu vydařila a že dopadla pěkně.

M: No tak paradoxně jedna z těch mediací, na kterou vzpomínám je jako nejmíň vtipná z těch mediací, respektive velmi náročnej případ, ale já na ni ráda vzpomínám v tom, že tohle téma, který já jsem mediovala, což bylo znásilnění mezi, mezi příbuznými, tak se hodně tabuizovalo před tím a bylo to jako generálně odmítaný vhodný případ k mediaci. Ale na těch letech jakoby vlašťovkách se ukazovalo, že naopak, že ta mediace tam hraje velkou roli, takže já ji používám často jako kazuisticky a zároveň jsem viděla, že jsem udělala kus práce, takže ji mám ráda, tuhle mediaci, pak ještě mediaci, kde bylo 40 účastníků, tak to je taky náročný, dá se to udělat, taky to nějak zafungovalo, takže zase člověk se naučil i pracovat s větším množstvím prostě účastníků tý mediace, tak to jsou ty pozitivní...

Nejhorší mediace, tak jedna z mých nejhorších mediací, byla mediace, kterou bohužel jsem nepřipravovala, připravoval ji kolega a ten den, kdy mělo k mediaci dojít, tak nebyl a já jsem se rozhodla, že tu mediaci udělám, a to byla obrovská chyba, jo, takže jsem neznala přístupy těch stran k těm, k tomu, co se stalo, k tomu konfliktu, nebylo to dobře ošetřeno a ta mediace nedopadla dobře, takže to je nejhorší mediace.

T: Hmm, to mi nahrává na otázku, zdali se z toho dá nějak ponaučit?

M: Jasně... Nebýt záskok, prostě si to připravit sám a radši to odložit, než to zbrkle jako dělat v okamžiku, kdy to ještě připravený dobře není.

T: Jenom ještě k tý předešlý mediaci, k tý oblíbený se 40 účastníky – můžu se zeptat, čeho se to týkalo? Že se to dotklo tolika lidí?

M: Jo, bylo to bouračka autobusu a ty děti byly nezletilý, takže se tý mediace účastnili s rodičema, takže bylo 20 dětí a 20 rodičů.

T: Tak to už dává smysl, takhle jsem si na to sama nedokázala v hlavě vytvořit koncept, co by na to sedělo (smích T+M).

M: No takhle to bylo, no.....

T: Dobrá, já myslím, že takhle jste mi odpověděla na všechny otázky, moc děkuju, kdyby Vás ještě něco napadlo, tak určitě se na mně můžete obrátit.

Rozhovor 3 – mediátor C

T: Já bych Vás poprosila ještě jednou o souhlas s nahráváním.

M: Ehm.

T: Jste s tím souzněna?

M: Ano.

T: Děkuju, no a první otázka rozhovoru je: Jak dlouho v práci mediátora pracujete?

M: Já nevím, jestli v práci mediátora, možná 7,8 let, v probační službě jsem 15 let, takže ty první mediace určitě nebyly hned. Dejme tomu těch... ono to bude dýl, ono to bude spíš 10 let, pardon, já se omlouvám.

T: V pořádku!

M: Teď jsem si to přepočítala podle něčeho, že zhruba ty dvě třetiny té své činnosti se jakoby věnuju i mediaci, není to jenom, tady nikdo nedělá čistě jenom jednu věc, protože to ani není s ohledem na počet klientů a práce možný, aby se člověk soustředil jenom na to, co by třeba rád.

T: Chápu, děkuju. No a jakou průpravu, co se týče vysoké školy máte, co jste vystudovala?

M: Karlovu univerzitu, filozofickou fakultu, pedagogicko-psychologické poradenství.

T: Ehm, magisterské studium?

M: Ano. Probační úředník musí mít magisterské.

T: Ehm, děkuju. A jaký pro Vás byl kurz mediátora? Před těma 10 teda lety, jestli si vybavíte, byl pro Vás náročný?

M: Takhle, my jsme se to tady učili v podstatě od kolegů víceméně a kurz jako takový jsem vlastně do dvě formy absolvovala si zcela sama za vlastní peníze jakoby mimo, protože mně to prostě zajímalo, protože na vzdělávacím kurzu KVK jsme se toho jen tak jako lehce dotkli, tak pak jsme s kolegy si domluvili někde nějaký školení, který jsme si vlastně platili a pak vlastně teprve až poté, co jsem to už i nějakou dobu dělala, dejme tomu já nevím, třeba před 5ti, přemýšlím, jestli to bylo ještě před nebo po, ale až prostě v době, kdy už jsem se tím reálně zabývala, jsem prodělala nějaký vzdělávání tady u probační služby, takže máme dva kurzy, na to máme vlastně jako takovej ten první level, kde se to nacvičí a pak druhý, kde se vlastně trénujou takové ty už vyšší věci, takže mám obojí vzdělávání, které poskytuje vlastně probační služba k tomuto tématu, ale mám i dva vlastní kurzy. Když by nepřišel Covid a nebyla jsem líná, tak už bych měla možná i kulatý razítko na mediace mimo probačku, i na ty netrestní vlastně, no.

T: Takže ten akreditovaný kurz?

M: Přesně tak, já ho mám v podstatě hotovej, ale na zkoušku se člověk musí jednak naučit spoustu otázek a jednak to stojí nějaký peníze, tak tam nechcete jít jakoby, protože teď po tom Covidu se nám to zas rozjíždí, byla trošku stopka, tak člověk si pak není jistý a dlouho se odhodlává.

T: Děkuju, to je zajímavý, no, a to jste mi vlastně trochu už nahrála na tu další otázku vzděláváním v průběhu pak i výkonu práce. Jak je to s ním?

M: Myslím si, že tady je potřeba pořád jakoby se vzdělávat, člověk minimálně potřebuje občas taky slyšet od druhých, že pořád dělá to co dělá, že má nějaký, že to dělá dobře, potřebuje nějakou zpětnou vazbu a to nezjistíte jenom při samotné mediaci, ale je potřeba prostě asi dál trénovat s kolegy, mimo sdílet ty zkušenosti

a určitě se dál vzdělávat, chodí nové trendy, protože nejenom mediace, ale třeba i rodinné skupinové konference je spousta různých modelů vlastně jak ten konflikt řešit a tím pádem je potřeba získávat nové a nové informace a ideálně je sdílet třeba i napříč nejenom Českou republikou, ale i třeba mezinárodně se různě dělají konference právě tady k těmle tématům, myslím si, že teď je na pořadu teď nevím, někdy příští měsíc konference právě k mediacím závažné trestné činnosti, což by mně zajímalo, ale bylo na to poměrně úzký výběrový řízení na dva členy celý probačky, tak to neklaplo, ale myslím si, že to je taky hodně zajímavý téma, protože hodně, hodně se tak jako pořád řeší jaký případ je, není vhodný, jestli vůbec existuje nevhodnej případ, i když jsou vytyčený nějaký oblasti, který teda vhodný jsou míň než ty ostatní, ale za mně teda neplatí, že když je případ závažný a nejde tam odklon trestu, tak to ne není možný mediovat.

T: Ehm, no takže trošku jsem z toho vycejtila, že teda poptávka by byla vyšší ze stran zaměstnanců, než je nabídka těch školení?

M: Takhle, já si myslím, že nabídka je dostatečná pro ty, kteří se tím ještě třeba tolik nezabývají, nebo by si to chtěli zkusit, nebo by se to chtěli naučit, tak ta nabídka je dostatečná, ale spíš si myslím, že taková ta následná, nechci říct péče, ale takový to jakoby rozšiřování, upevňování si u těch, co to dělají, protože čím víc tu práci děláte, tím větší k tomu máte respekt a tím víc vidíte ty rizika a potřebovala byste se v tom ujišťovat, asi tak.

T: Takže trochu platí to, čím víc vím, tím víc...

M: Ano, ano, ta odvaha klesá s tím, čím víc tomu člověk rozumí, je to tak.

T: Děkuju, to je zajímavý pohled, můžeme asi už klidně přejít ke skupině otázek, která už se týká samotného výkonu té práce, co Vám práce mediátora přináší?

M: (smích) To je taková hezká otázka. Co mi přináší, no tak já si myslím, že, takhle, určitě mně baví rozehrávat, co se týče samotné mediace, taky záleží na závažnosti, mně baví rozehrávat ten příběh, protože mediátor by správně samozřejmě neměl mít nějaký cíl a tam ty lidi hnát, ale vlastně jenom utváří tu cestu, po který ty lidi jdou a jenom tak jako to směřuje, když to uhýbá jinam, nebo, jakoby je v podstatě průvodcem, což jako je tak jako fajn oproti třeba té dohledové práci, kdy člověk opravdu by měl někam je směřovat spíš jako on a v té mediační činnosti je to opravdu o tom, že Vy ty klienty opravdu provázíte a tím jo jakoby v podstatě vytváříte bezpečný prostředí a jste průvodce, tak to je takový jako že jste s nima na cestě, není to že Vy jste proti nim a nebo, jo jste u toho společně, což je takový jako fajn a určitě co to přináší, tak když se povede výsledek, s kterým jsou klienti spokojeni, tak to je takovej ten dobrej pocit, že se to povedlo, no, protože ono ne vždycky na začátku víte, co bude výsledek a ne hned na začátku se podaří hned je identifikovat, sice se sejdete ideálně s oběma stranami a víte, co si představují, ale ono se kolikrát u té mediace otevře, že ta jejich potřeba je někde úplně jinde, než to, co řekli na začátku a vůbec to není špatně jo, takže asi tak..

T: Děkuju, no a je i protipól, je něco, co mediace bere?

M: Strašně moc času a energie, hlavně ty energie, ono jako čas je to, co tady nemáme prostě, je nás málo, klientů je hodně, mediační činnost, když by měla být prováděna opravdu tak, jak má být a dát tomu veškerý potřebnej čas, tak ho potřebujete někdy docela dost, hlavně se s těma lidma potřebujete individuálně sejit víckrát, někdy Vám to někdo zruší, pak ta samotná mediace se může zvládnout třeba za hodinu, ale může

trvat i tři, jo podle toho, kolik se vám účastní lidí, nebo jak závažný témata se otevřou, to nikdy dopředu nevíte jo, že i z jednoduchých záležitostí může být dlouhá ta a nebo i náročná věc se dá vyřešit rychle, a to nikdy se dopředu neví, takže co to bere, je opravdu ta energie. Víím, že s kolegyněma když pak vlastně to takhle máme, jak jste viděla tu partu tak se pak vlastně sedí, když někdo měl mediaci a říká co teda, jaký to bylo a většinou je to takový – já jsem ze včerejška úplně hotová, já jsem bez energie...

T: Budem tam směřovat, nějaký ty intervize jsou asi denní chleba...

M: No, takže to je takovýhle...

T: Rozumím, no, ale jsou nějaké prostředky, techniky, kterými se třeba Vy nějak ochráníte sebe, nebo víte, že budou prospěšný pro nějakou hladkou chod toho sezení?

M: Tak stav ideál je opravdu se předtím s oběma stranama individuálně sejít, jako někdy to taky nejde, někdy Vás do toho hodí, prostě máte mediaci, máte je tady a nevíte dopředu, i takový situace jsou, i to musí mediátor zvládnout, že dopředu nevidí a vlastně si vyjasňuje, o to je to delší, ty potřeby až na místě tu zakázku vlastně toho klienta, ale stav ideál je prostě opravdu se s tím, mít dostatek času se s těma stranama seznámit a opravdu si správně pojmenovat jejich zakázky, tak to si myslím, že tak nějak se dá ochránit ten dobrý průběh, mít dostatek informací, objektivizovaný informace i potom, co se týče takových těch věcí, co třeba nejsou hlavní témata, ale abyste věděla opravdu, co všechno se v tom řeší, co všechno Vám tam může do toho vběhnout.

T: To dává smysl. No a hned teda další otázka, tedy teď jsem hned to slovo taky použila, ale co Vám na té práci dává největší smysl?

M: Ehm, no největší smysl.... Je fajn, že se ten konflikt dá vyřešit jakoby, samotný vyřešení toho konfliktu, protože vlastně, když Vám sem přichází různě ty stíhaní klienti, nebo odsouzení a Vy už vlastně jenom vykonáváte to, co rozhodl soud, mnohdy tam prostě jsou u těch dohledů nevyřešený právě přesně ty vztahy s těma poškozeněma a tady tyhle věci, je super, když se to daří ještě v tom přípravném řízení, protože mně největší smysl dává, když prostě se mi sem ty lidi dostanou ještě v přípravném řízení a nám se podaří ten konflikt narovnat dřív, než vůbec na nějaký soud dojde a potom ani nemusí dojít, protože smyslem není za každou cenu potrestat viníka, ale prostě poskytnout tomu poškozenému nebo té oběti, aby, protože ano, někdo má pocit, že když ho za to odsoudíš tak přijde ta úleva, ale ono to tak zpravidla není, jo. Ale když už třeba je to pak závažnější a jdou stejně k tomu soudu a už je ten konflikt mezi něma vyřešený, tak je to lehčí pro obě strany. Znají se, vědí, co od sebe můžou čekat a vlastně už není žádný konflikt, už se tam vlastně jenom potrestá nebo obdoduje to, co vlastně se vyřešilo.

T: To zní dobře.

M: Konkrétně u těch mladistvých, protože my hodně, protože je spíš závažná trestná činnost u mladistvých v Praze, té méně závažná se nám dostane strašně málo, takže my mediujeme případy od loupeží vejs, takže tam odklon nejde, tam to vždycky musí skončit minimálně podmíněným trestem, ale je super, když opravdu se v přípravném řízení podaří omluva, náhrada škody, případně mladistvej projde nějakým probačním programem a k soudu už jdeme s tím, že teda máme ošetřenou oběť a v podstatě tak nějak i saturovanýho toho pachatele, který sice ví, že bude chodit na dohled, ale já víím, že už máme vlastně všechny ty věci vyřešený a on už si bude plnit jenom to další, co jsme třeba ještě nestihli a nebo bude ten dohled mnohem volnější v tom, že už vlastně i on vlastně se toho tolik nebojí, ví, že už to má vlastně zpracovaný, no.

T: Děkuju, mně se takhle ta odpověď moc líbí. No a práce je to náročná, tak jak relaxujete, jak si od ní odpočínáte?

M: Musíme hodně improvizovat teď, protože s ohledem na všechny ty finanční škrty a to co se teď vlastně obecně děje všude, tak momentálně máme pozastavený supervize, nejenom pro mediátory, teda můžeme si je individuálně vyžádat, individuální supervizi, jako, ale momentálně prostě u nás v probační službě vlastně neprobíhají hromadný, vlastně skupinový, týmový supervize, což je teda podle mě megaprůšvih a doufám, že to není na dlouho, takže my to v podstatě s kolegyněmi, samozřejmě můžeme si vyžádat individuální supervizi a my to teda řešíme tak, protože máme tady tak přesně propojení mládež, dospělí, protože to přípravný řízení dělají oba dva ty týmy, tak když něco se řeší, ať už je to teda ta mediace nebo nějaký náročnější klient, tak děláme tady ty ranní intervize, to znamená, udělá se kafe a kdo má jaký téma, tak se to tady u toho přemele a nebo odpoledne, když teda někdo potřebuje akutně, aby si to neodnášel domů, jsme tady tak na to takhle nastavený a Covid nás naučil používat i aplikace typu messenger, prostě nasypu to do messengeru a dalších pět lidí mi na to odpoví a já jedu domů a jsem v pohodě, aspoň takhle. A jinak samozřejmě máme všechny takový potom ty soukromý techniky, že si jde někdo zacvičit, někdo celý odpoledne pak peče koláče na druhý den, aby vyčistil hlavu, protože zaměstná ruce, tak to jsou už takový jako, anebo si jdem udělat radost a jdem na gelový nehty společně a chodíme někdy i na společný snídane mimo práci, jako že před prací. Takovou tu lepší, jako že třeba Café Louvre, abysme to do 10 stihly do práce, když máme tu pružnou pracovní dobu, ale že prostě si uděláme jako takovej hezkej den.

T: To zní fajn, děkuju

M: My jsme to měly před Covidem jako pravidelně, po Covidu se nám to jako nepodařilo úplně obnovit jako až do takový jako pravidelnosti, ale daří se to pořád realizovat, takže tak, pomáháme si samy, jsme na to takhle zvyklý, no.

T: No a zeptám se, jsou případy, kdy volíte komediaci, nebo radši preferujete mediovat sama?

M: Myslíte jako že ve dvou?

T: Hmm.

M: Většinou, když je víc lidí, tak je dobrý, jinak když máte pak jako těžkej případ a nejste si sama jistá, tak jako mně absolutně nevadí ani jedna varianta. Myslím si, když jsou tam ty druhý uši, i když jenom poslouchaj tak potom, i po tom výstupu je dobrý když daj zpětnou vazbu, že něco nějak bylo, ale někdy se tam ten kolega fakt hodí, že někdy vstoupí, má nějaký druhý pohled a tak, takže absolutně se nebráním ani jedný variantě, ale většinou, když je víc účastníků, tak bych volila radši tam toho kolegu mít, protože někdy je těžký ukočírovat dva lidi proti sobě, ale když pak tam je třeba víc pachatelů, víc poškozených, všechno to máte v jedný skupině, tak je dobrý mít tam aspoň toho druhýho kolegu, i kdyby dělal jenom zápis, i kdyby prostě jenom nějaký jako pomocný asistenční ty, tak je dobrý tam někoho mít.

T: Napadá Vás nějaký typ trestného činu, u kterého by to bylo jako kontraproduktivní, tam být ve dvou?

M: Já si nemyslím. Jako, když se, jako kontraproduktivní... když už se jako vyhodnotí, že mediace je možná, samozřejmě, může se stát, že někdo z těch protistran vlastně, vždycky se bavíme o tom, aby to bylo vyrovnaný, když už tam poškozenej přijde s maminkou, jestli si pachatel může vzít někoho z rodiny nebo někoho blízkého, vždycky může a já si říkám, když oni tam může někoho mít, tak já bych tam taky ráda

někdy někoho měla, ale takhle, když jsou tam ve dvou a teď už by měli pocit, že by je to rušilo, jako, nemyslím, si, že už je to na konkrétní typ trestných činností, ale může osobnostně někomu vyhovovat víc, že fajn, smířili se s tím, že u toho budete Vy, budou to intimně řešit s Váma takhle ve dvou, ale kdyby tam byl ještě kdokoliv další nebo moc lidí, tak že by to třeba mohlo vadit, ale jinak to jako problém nevidím, protože když už jako se lidi rozhodnou, že se sejdou takhle ve větším počtu, tak ten úředník, pokud to vidí, je důležitý, aby to věděli dopředu, ty podmínky, vždycky je potřeba si to vždycky vykomunikovat, aby věděli přesně, jak to bude probíhat, kolik lidí tam bude, kdo je kdo, proč tam je. To se musí i na začátku zopakovat, aby fakt bylo jasno, vyjasněný ty způsoby komunikace a hlavně musej vědet, že kdykoli prostě maj svobodnou vůli říct hele, já už toho mám dost, já jdu, jo, já už nechci. To si myslím, že je hodně důležitý.

T: Ehm, děkuju. Další otázka se týká toho, zdali jste se potkala s nějakým případem, který pro Vás byl natolik osobní, že jste se ho zřekla a nechala na kolegovi?

M: Tak úplně nebylo to v případě mediací, myslím si, že až takhle, takhle že bych jako, že jsem se v něčem cítila hůř a třeba jsem si k tomu vzala kolegu, nebo že to bylo složitější, to jo, protože jsou různé, já nevím, třeba smrtelný dopravní nehody nebo citlivý věci, kde jsou zraněný děti, je to složitý, ale úplně, úplně jsem se případu jakoby nezřekla, já odmítám případy obecně u mladistvých, což se mi bohužel stává, ale není to zákonité, že to musí tam dojít k mediaci, ale dostaneme případy už i v přípravném řízení, máme je i ve vykonávacím, tím, jak děláme mládež a jak já děti mám a ta Praha je zoufale malá, tak se mi prostě už asi xkrát stalo, že jsem měla doslova puč, ze stejné základní školy jako svoje dítě a nebo i spolužáka ze třídy a v tu chvíli samozřejmě to musíte řešit a není to pro to, že by jako ten obsah byl tak jako nebezpečnej nebo tak, ale prostě to dělat nemůžete, je riziko, že když je znáte od školky, že, ty pubertáči by mně většinou nepoznali, ale ty rodiče jo a to jako taková kolize, která se mi děje teda poslední dobou poměrně často.

T: Takže teda osobní zainteresování...přes to nejede vlak?

M: Nonono, to já se snažím i když třeba kolega přijde s tím, hele, dalas mi případ a já jsem zjistil, že ten kluk bydlí ve stejným vchodě jako já, nebo bydlí přes ulici, tak to samozřejmě okamžitě „čenžujou“, protože tam nezabráníte takovému tomu.. a stejně potkáváte klienty, Praha je prostě malý město, hihi, ale mít ho naproti není to úplně ideální.

T: Děkuju. No, k další otázce, tam jsem se chtěla ptát na využívání intervize a supervize, tak supervizi jste mi vlastně už odpověděla...

M: To jsem jako sfoukla v jednom.

T: V pořádku, ony na sebe ty otázky navazují a souvisí, no ale teda ohledně intervize z Vás cítím, že je teda velkým pomocníkem.

M: No my si ji vytváříme samy a je potřeba no, to jsme oficiálně pojmenovali, původně to bylo ranní kafe, ale vzhledem k tomu, že se tady stejně pracovalo, to, že si k tomu uvaříme kafe a občas někdo něco upeče, je příjemnej bonus.

T: Eee, na užitečnost se teda asi nemusím ptát... Ta je z Vašeho popisu jednoznačná. Když ta supervize ještě probíhala, tak odcházela jste z ní spokojená s tím, jak proběhla?

M: Tak asi jak kdy. Protože když třeba jsme měli tu případovou supervizi, tam když se sejdou parta lidí, kteří řeší podobný věci, tak je to strašně užitečný sdílet, já jsem procházela poslední roky i manažerskou vlastně

supervizí a tady bylo spíš takový jako nepřijemný, že to bylo tak jako nárazově, podle mě nebylo těch intervizí a supervizí tolik, kolik bychom potřebovali, asi by byla užitečnější častější, ale zase s ohledem na zatíženost, ne každé kolega to tak má, že by to chtěl takhle často, ale taky třeba i střídání supervizorů, ne vždycky ta volba byla úplně ideální, já vím, že to není jednoduchý vysoutěžit někoho, kdo odpovídá představám, kdo cenově odpovídá tomu, co si můžeme dovolit nebo co nám jako schválně, protože vždycky jako samozřejmě vyhrává nejnižší nabídka, to platí ve všech výběrových řízeních ve státním sektoru, že jo, tak to je, takže ne vždycky jsme si s tím supervizorem sedli v tom smyslu, že třeba neměl zkušenost jakoby s typem naší práce, třeba spíš s těch vysloveně pomáhajících profesí jo, nebo měl zkušenosti.

T: Už opravdu se blížíme do finále, posledních pár otázek, jestli teda k supervizi můžeme takhle skončit?

M: Já myslím, že jo.

T: Jo, děkuju za posdílání, další otázka se už týká, zdali máte nějakou svou oblíbenou mediaci, na kterou si ráda vzpomenete s takovým jako pocitem: Ta se povedla! Kdybyste ji stručně mohla jenom shrnout.

M: Asi, oblíbenou ježiš, to bych vůbec jako tahle asi, já nevím, vždycky je to jako takovej respekt z toho, že to všechno dopadlo dobře, že se nic nepokazilo, jo, protože vždycky i když víte kam směřujete, tak někdy se to fakt dokáže jako krásně zvrhnout že to, ale co jsme měli, co takhle a tu jsme teda dělali ve dvou, protože to byli dva kluci, kteří vlastně ukradli v kostele kasičku, ukradli tam peníze, pan farář je načapal a ukradli to pro to, že to potřebovali na drogy pro svýho dealera, nebo mu dlužili něco, trošku se to tam zvrhlo, byl tam i nějaký nůž, takže to byla v podstatě loupež jak vyšitá a tenkrát pana faráře to hodně vzalo, protože on pracoval i pro tu romskou komunitu, jakoby že tam pro ně dělal nějaký volnočasový věci a takový a měl pocit, že je toho součástí a najednou mu prostě kluci, který znal odtamud, udělali tohle, tak to pro něj jako byla obrovská rána a úplně jsem jako nevěřila tomu, že to budeme mediovat a mediovali jsme to, prostě nakonec to teda nějakým způsobem jako proběhlo a bylo to strašně fajn a měla jsem z toho dobrej pocit, to jo, to bylo takový, že jsem si říkali: jo, tady to přesně probíhá v té komunitě, kde se to děje, není to odtržený, jo, že kluk z Jižáku přepad někoho na Čerňáku, ale že opravdu to bylo v té komunitě, a to mi přišlo jako super a pan farář byl ohromně statečněj a fakt jako nám, jakoby chtěl těm klukům i pomáhat a všechno, u jednoho se ta náprava potom v budoucnu i docela povedla, u toho druhýho tam byla recidiva, ale to už jak není úplně podstatný, tam si myslím, že pro toho faráře bylo strašně důležitý, že přesně, že mu nešlo samozřejmě i o ty peníze i o to, že na něj vytáhli nůž, všechno tohle, ale že vlastně byl součástí té komunity, nebo měl ten pocit, že tam je nějakou autoritou a tohle mu jako úplně podrazilo nohy.

T: Tak to je moc dobře, že to proběhlo.

M: Takže tam bylo důležitý otevřít ty okolnosti toho všeho, co se stalo, aby on to pochopil, pobral a aby dostal nějakou zpětnou vazbu, omluvu... tak to bylo takový hodně jako silný, no.

T: Ta zní opravdu, že se povedla! No a poslední otázka je, zdali máte nějakou mediaci, která se právě nepovedla, jestli jste si pak říkala: tohle jsem mohla třeba já udělat jinak, nebo na to si dát příště pozor?

M: S odstupem času takovej pocit trošičku máte u všeho, že ještě tohle mohlo být trošku jinak, tohle mohlo být trošku jinak, kde mám takovej pocit...? Mediace se povedla, ale nelíbil se mi ten dozvuk, to bylo v době, kdy jsem ještě teda, to už je hodně ze začátku, kdy jsem teda dělala i to přípravný řízení dospělých, dělala jsem vlastně i tím pádem mediace u dospělých a dělaly se hodně dopravy, hodně se na to specializoval

Obvodní soud pro Prahu 2, teď už je to rozdělený, že to dělaj všichni, takže každá zakázka je jiná a měla jsem tam starého lékaře, nějakýho internistu, který převážel nějaký zdravotnický zařízení a na přechodě pro chodce srazil nějakou naši jinou klientku, takže ona byla jako pachatelka někde, taková mladá holka, ale tady byla prostě regulérní oběť bez ohledu na souvislosti. A bylo to celkem složitý právě, ona byla oběť, zároveň pachatelka a on byl starej pán seriózní, a prostě ji srazil na přechodě. On byl hodně starej, ono mu bylo kolem 90tky, nevím, pětasmdesát, devadesát, opravdu starej pán s tím, že teda ještě pracoval a převážel právě nějaký ten přístroj a teď to bylo o tom, že vlastně, on ji jako srazil a teď prostě z toho byl špatnej a... mně totiž takhle, ta holka tam celkem jsme to zvládli dobře, ta mediace jako taková prostě proběhla velmi dobře, jo, holčina prostě byla zraněná, ale ne nějak fatálně, pojišťovna ji zaplatila nějaký bolestný a pan doktor ji dal něco nad rámec, takže ona v zásadě potom měla na náhradu tý škody co spáchala ona, to je tak jako pod čarou, taková informace, jako že vlastně to tak hezky jako dopadlo a opravdu byla sražená zcela jako že, jako opravdu úplně normálně. Jenže mně se tam rozjely takový věci, že pan doktor, když jsme právě spolu řešili ty individuální, pak nám to i do tý mediace jako trošku vstupovalo, i když ty mladý, ona byla v doprovodu maminky, na tom přechodu s ní byl nějaký přítel, pan doktor byl teda sám, pan doktor byla takovej jako fakt otevřeněj, hrozně ho to mrzelo, byl z toho špatnej, na druhou stranu, pak když jsme spolu mluvili právě individuálně, říkám, i nám to vstupovalo trošku do tý mediace, kdyby šla rychlejc, kdyby šla pomalejc, u mladších řidičů jsem na to úplně alergická, ano, říkám, kdybyste dodržoval pravidla a před přechodem zastavil, nestalo by se. Problém byl v tom, že ono se to stalo někde na Želivskýho, tam je těch proudů opravdu hodně a je docela fofr ta doprava v tý křižovatce a on vlastně žejo, řídil, teď držel ten přístroj, aby mu neujel, protože by se mohl rozbít, byl drahej, teď vjel do toho přechodu, teď tam šli ty lidi a on říkal: No, vždyť na tý Želvě, dyť já ani nevím, kterej ten pruh... vy se tam vyznáte, když tam jedete? Já teda ne. A teď mi jenom vstávaly vlasy hrůzou a teď jsem si říkala: ty jo, vždyť a já jsem fakt chtěla, když jsem psala tu zprávu, aby mu vzali řidičák, aby prostě nemohl jezdit, protože se myslím, že jako praxi vykonávat může, ale může ho někdo do tý práce dovízt, nebo dojet si MHděčkem, ale prostě za volant nepatří, je to nebezpečný. A pro mě to nejhorší, co se v tom stalo, ono došlo na mý slova, já jsem dala návrh na odebrání řidičáku, přesto, že proběhla mediace a dalo se podmíněný zastavení trestního stíhání, všechno dopadlo tak, jak jsme chtěli, ale ten zákaz řízení mu nedali a paní státní zástupkyně mi na to řekla, že když tam ty rizika vidím, ať si ten návrh na ten úřad dám sama, že mu to stejně nějaká kolegyně doktorka potvrdí a on prostě za chvíli bude řídit dál a že vlastně ona do toho nejde. A já jsem se tenkrát hrozně zlobila, protože jsem říkala dyť ale to je jenom do příštího jakoby průšvih, ideálně se prostě zase nikomu nic nestane, ale prostě dojde na to. A ono uběhlo asi půl, třičtvrtě roku a mně tady to podmíněný zastavení trestního stíhání skončilo úmrtím klienta. Pan doktor se srazil s jiným naším klientem, kterej z toho byl zase, přesně, ale jak je ta Praha strašně malá, srazil se s jiným naším klientem, který tady byl v jiný věci a přesně, byl špatnej z toho, že bude mít průšvih, že teda měl nehodu, při který zemřel člověk, pak se teda opravdu vyšetřilo, že za to mohl pan doktor prostě svojí nepozorností a dopadlo to teda v uvozovkách vlastně dobře v tom smyslu, že zemřel viník. Nemusel, kdyby ten řidičák neměl, tak by za tím volantem nebyl, tak to je takový, taková moje jako jo - a přitom to s tou mediací vlastně vůbec nesouvisí, ta byla super, ale prostě to že....

M: A můžu jenom, jaký že ten orgán vlastně Vy tady o tom zpravíte, že tedy by bylo dobrý třeba tady to opatření?

T: Podle toho, v jaký fázi to máte, protože buď Vás tím pověří státní zastupitelství nebo soud, vždycky je to jednání, takhle, zpravidla ty mediace děláme v přípravném řízení, což je když teda jsou vlastně jsou obvinění, ve chvíli, kdy je vydáno vlastně usnesení o zahájení trestního stíhání, tak do věci můžeme vstoupit a pak se buď rozhoduje, buď státní zástupce o tom, protože státní zástupce, vlastně když to má na stole, policie to vyšetří, zavře to, dá mu to s návrhem na obžalobu, nebo na nějaký řešení. A v týhle fázi my jakoby od zahájení pracujeme no a následně státní zástupce se rozhoduje, buď že to zastaví on sám přímo na ten § 307 – vlastně podmíněný zastavení trestního stíhání a může k tomu dát nějaký povinnosti, a nebo to obžaluje, pokud si na to netroufá sám, nebo mu přijde, že prostě i tak je ta závažnost a všechno nebo prostě ty paragrafy odklon nedovolují, když ta sazba je nad 5 let, tak to podá návrh na obžalobu a pak to řeší soud, a ten buď teda udělá to jednání a nebo na základě naší práce může zastavit stíhání.

T: A ten, kdo nevyslechl tady to Vaše doporučení?

M: Myslím si, že to byla státní zástupkyně.

T: Státní zástupce, ehm.

M: Že to zastavila rovnou, že to k soudu nešlo, že to opravdu bylo na té úrovni prostě státního zastupitelství, jsem přesvědčená, to už je starší případ, jo, ale to mi teda uvízlo v hlavě, protože pak opravdu mi kolegyně hlásila: Představ si, že ten můj klient se srazil tady s tímhle klientem a mně den na to přišlo prostě že končí tady ta zkušební doba teda úmrtím klienta a já jsem pak tu souvislost takhle jako proto, tak mně to mrzelo potom.

T: Mmm, mmm. Děkuju za to posdílění, Ať neskončíme takhle fatálně, tak ještě bych se ráda zeptala, jestli je něco, co by Vám v té práci napomohlo, jestli je něco, co Vám schází a tušíte, že by Vám to tu práci usnadnilo?

M: No tak u nás je to v tý probační práci prostě, máme hodně klientů a hodně práce a ta mediace, i když ředitelství přesně se snaží to rozdělovat, jako že máme mediaci v trestní justici, nebo v trestu, že je jiná, než ta normální, ano zabýváme se trestnou činností, ale chce to ten čas a chce to ten prostor a chce prostě to tu energii a ono když prostě, já nevím, když dohlížíte, když ty holky z mediací mi dělají třeba těch dohledů míň, mají jich třeba kolem 70 ale v průměru kolem těch 100 a víc spisů tady ty probačníci mají, tak u toho prostě dělat mediaci, jo, protože fakt máte přípravu s jedním, s druhým, pak máte tu samotnou mediaci, která může být i na dvakrát, protože se to třeba napoprvé nevyřeší jo, takže třeba strávíte dvě, tři hodiny jednou mediací, pak hodinu, dvě třeba druhou, nebo i když máte třeba hodinu, dvě prostě. Je to spousta času a ta mediace ji potřebuje a Vy na to potřebujete ten čas a myslím si, že ho není dost, jo, je nás obecně prostě pořád málo, no ale to...

T: Jestli Vás k tomu ještě něco nenapadá, tak z mojí strany jsme otázky vyčerpaly.

M: Asi ne momentálně, ono by bylo vždycky na dlouhý povídání spousta věcí, ale myslím, že takhle nějak asi jo, ne?

T: Dobrá, tak já Vám tedy děkuju za Váš čas.

Rozhovor 4 – mediátor D

T: Jenom teda ještě prosím i na diktafon, jste v souladu, s tím, že si rozhovor nahraju?

M: Souhlasím s tím, že rozhovor je nahráván.

T: Dobře, děkuju mockrát, hned první otázka se týká toho, jak dlouho v roli mediátora pracujete?

M: Na probační službě jsem 8 let a mediace dělám takových 6.

T: Ehm, a zeptám se, jaké studium vysoké školy tomu předcházelo?

M: Bakaláře mám z Masaryčky, obor sociální práce – sociologie a magistra jsem dělala na Karlovce, na filozofické fakultě na katedře sociální práce.

T: Dobrá, děkuju, no a následně jste asi pak podstoupila kurz mediátora, tak byl pro Vás nějak náročný, zaskočilo Vás tam něco, nebo jste byla dobře připravená?

M: Jednak jsem byla připravená ze školy, my jsme se vlastně o mediacích na magisterském lehce zmínili v rámci trestní justice nebo přednášek trestního práva a tím, že mně mediace zajímaly, tak jsem se vlastně jakoby na ně připravovala a nebo učila jsem se jakoby samostudiem, takže jsem vlastně začala mediovat ještě před tím, než jsem byla, než jsem šla do toho výcviku mediačního a ten už byl takovej jako že, rozšíření, upevnění.

T: A byl to ten KVK kurz?

M: Ne, ten je úplně marnej.

T: Ten Vám teda nic nedal?

M: Ten byl úplně zbytečnej, to je ztráta času, tam se v podstatě mediacím věnuje jedno odpoledne, to je fakt jako o ničem, ale já jsem absolvovala mediace u doktorky Medkové.

T: Ehm, s jejím webem jsem se už setkala během jako průzkumu tématu mediací.

M: Jednak to vlastně platila probačka a já jsem si potom ještě soukromě platila další mediace u doktorky Vrabcový, další jakoby výcvik, nebo rozšíření vlastně, seminář, takže jsem vlastně chodila i k téhle mediátorce.

T: Dobrá, děkuju, no a tak to bylo teda asi na tom startu, tady ty kurzy...

M: To už bylo jakoby v průběhu.

T: V průběhu? Aha.

M: V podstatě ten kurz mám, to jsou takový 4 roky?

T: No a nějaké vzdělávání teď v průběhu už té samotné práce ať už ze strany zaměstnavatele, nebo i vlastní iniciativou.

M: Z vlastní iniciativy byly vlastně ty mediace u Medkové a jinak zaměstnavatel už to dál neřeší.

T: Takže nebyla nějaká nabídka na nějaké na školení, kurz...?

M: Nene, nic dalšího.

T: Dobrá.

M: Cokoli si jakoby dál sháním nebo tak, tak to je vlastně moje soukromá iniciativa.

T: Ehm, dobrá. No a teď k samotné té už práci, tohle byla taková ta příprava před...

M: Jasně!

T: A co Vám ta práce přináší?

M: Hmm, uspokojení.

T: A co přesně ho způsobuje?

M: Eee v podstatě máte při té mediaci máte okamžitou zpětnou vazbu, že děláte něco, co funguje a co těm lidem – možná pomůže je silný slovo – ale uleví. Je to adrenalin (smích T), je to... nikdy nevíte, do čeho jdete, co se tam stane, takže vzrušení svým způsobem, takže.

T: Dobře. Jestli takhle je to za Vás vše, můžeme dál....

M: Jo.

T: Je ale naopak něco, co Vám to bere?

M: Eee, jsem z té mediace některý třeba unavená, jako že prostě je to vypětí, protože prostě pracujete s emocema, musíte aktuálně prostě reagovat na to, co se u toho stolu stane, ale to je taková ta únava, z který se vlastně velmi rychle zbavíte, protože je to prostě únava jako z dobrý práce, takže to pak stačí já nevím, posdílet s kolegy, zajít si prostě na kafe a zase jsem jako ready, takže mi to nebere v podstatě nic... Naopak každá ta mediace je pro mě jakoby další zkušenost, že se vlastně při nich stále jako učím.

T: Já jsem nechtěla být návodná v té otázce, ale já jsem spíš si i říkala, zdali mně by to třeba nebralo nějaké iluze o společnosti, nebo nějaký pocit bezpečí, to zatím nepocítujete?

M: Myslím, že iluze, iluze o společnosti jsem neměla nikdy, ale spíš se jakoby někdy potvrzuje ten fakt, že pokud někdo prostě pohlíží na oběti jako nešťastné, nebohé stvoření, tak někdy ta oběť je větší sígr, než ten pachatel a má pak někdy přehnaný nároky. Může být pachatel, který má náhled a proti němu sedí někdo, kdo ho chce odrbat, ale to jsou prostě lidi, to jako, to tak je. A někdy se prostě naopak sejdou prostě dva skvělý lidi, který se prostě jenom potkali v nešťastnou chvíli na nešťastným místě, ale jinak jsou to skvělý lidi a odcházej prostě srovnáný, prostě v podstatě, když ne jako přátelé tak jako dobrý známý nebo, takže žádný asi iluze ne, spíš jenom to jako... lidi jsou různý.

T: Dobře, dobře. No a máte nějaké osvědčené prostředky, kterými dosahujete toho průběhu aby jako byl ideálně k tomu smíru směřující?

M: Poslouchám...

T: Posloucháte?

M: Poslouchám a reaguju na to, co ty lidi říkají a pracujeme hodně s jejich emocema, což je jako vlastně to, co ty lidi... někdy překvapí, protože emoce někdy, na to se zapomíná, že se jenom řeší, řeší ty technikálie, prostě majetek, peníze: Chci 100 tisíc, ale proč? Co Vám těch 100 tisíc přinese? Tak tohle jako někdy otvírá asi nový pole pro vyjednávání a pro řešení.

T: To je určitě dobře, že se na to nezapomíná, to ráda slyším. No a další otázka se týká, co Vám na té práci dává největší smysl?

M: To že se ty lidi srovnaj a jinak jako s tím druhým jako sami se sebou, že dosáhnou odpuštění a odškodnění, kterýho by prostě jinak nedosáhli, ať už ve formě peněz anebo to, že prostě můžou říct promiňte a ten druhý řekne, ok, já to беру, což by se asi jinde nestalo.

T: A je to i smyslem pro Vás, nebo...

M: Jo.

T: Jo?

M: Tohle je jako moc fajn, když se povede, protože prostě někdy se stane, že se nedomluvěj, že prostě se nechtěj domluvit, že se sice vyslechnou, ale nedomluvěj, občas prostě byly i mediace, který, byla snad jedna, nebo dvě, že prostě v tom nepokračuju, odcházím, ale... Což je taky prostě, zkusili jsme to, udělali jsme všechno, co jsme mohli, i ta druhá strana zkusila a to se taky stane. V podstatě to i účastníkům říkáme, že můžou kdykoli odejít i během té mediace, že prostě je to jejich právo, že tam nemusí sedět, když nechtěj.

T: Rozumím. Ta práce sama o sobě je hodně náročná, tak zmínila jste nějakou formu relaxu, že to třeba s nějakou sdílecí skupinkou proberete?

M: Jo s kolegy se tady opečováváme navzájem, abychom se z toho nezbláznili, takže jednak tady mediujem ve dvou, to jsme si tady tak jako nastavili.

T: Bývá to už pravidlem?

M: Bývá to v podstatě pravidlem a buď, pokud jsou to, pokud čekáme, že ta mediace bude nějaká náročnější, tak mediujeme vlastně v rámci oddělení, jakoby že dva zkušení mediátoři a zároveň vlastně kolegové ze střediska maj o to některý taky zájem a tím zase že vlastně nemaj s tím žádnou zkušenost tak si je spíš berem jakoby na, protože kdo vlastně je u toho stolu, tak se do té mediace musí zapojit, takže po tech nezkušených kolegách prostě chceme, aby tam aspoň něco řekli, prostě aspoň pozdravili a takže takhle jakoby je zapojujeme a takže se jako staráme sami o sebe, protože nemáme, máme zrušený supervize. Takže si to takhle tímhle tím vynahrazujeme. A jinak se starám o sebe sama tím, že mám své koníčky, přátele, takže tak...

T: Ehm, a koníčky jsou v souladu s tou prací, jsou taky, že se tam mluví, nebo jsou naopak úplně odlišný?

M: Jako když jsem sama v pokoji v křesle a pletu a nikdo na mě nemluví, nejvíc nejlíp, hihi.

T: Chápu, no trochu už jsme i nastínily i ty následující otázky, takže další se týká, kdy volíte komediaci a kdy mediujete sama, takže teda říkáte, že je to spíš pravidlem, že ve dvou...

M: Jo, ve dvou, osvědčilo se nám to, protože jak jsem řekla, že je to vlastně učící proces, tak tím, že vlastně čím víc těch mediací mám za sebou, tak tím si potom připadám jako jistější v těch dalších, jo prostě je do vždycky jako, takže si i takhle jakoby vypomáhám, prostě když těch mediací není tolik, kolik bychom jich chtěli mít, tak, aby se to prostě využilo, aby se na tom učilo co nejvíc lidí, tak mediujeme ve dvou.

T: A napadá Vás nějaký případ, kdy by to bylo kontraproduktivní, že byste si řekla: tady by bylo asi lepší kdybych šla sama...?

M: Teď mně takhle nic nenapadá.

T: Ne?

M: Mmm...

T: Dobrá..

M: Naopak třeba se stalo, že se i paní poškozená vyloženě vyptávala, kdo jako tam bude, chtěla se na to pečlivě připravit a tu třeba potěšilo, že jsme mediovali ve smíšený dvojici muž a žena, protože ona byla poškozená a pachatel byl muž, tak aby, pro ni bylo jakoby důležitý, že i tenhle poměr bude prostě u stolu vyrovnanej.

T: Ehm, děkuju. A další otázka se týká toho, zdali pro Vás bylo něco natolik osobní, že jste to odmítla a třeba to právě přenechala kolegovi.

M: Ne, to se mi nestalo.

T: Ne? Zatím jste se nesečkala třeba ani, že byste tam byla nějak osobně zainteresovaná, že byste někoho znala třeba, nebylo to ani důvodem třeba to přenechat?

M: Ne, ne, to se mi nestalo.

T: Dobrá, děkuju, hned další otázka se týká, zdali využíváte intervizi a supervizi?

M: Supervizi ne, protože tu nám zaměstnavatel zrušil, hahaha, z důvodu finančních úspor a takže jsme to operativně nahradili intervizemi, kterými si to tady děláme sami v rámci kolegů, takže ty využíváme velice intenzivně.

T: A teda cítíte z toho užitečnost?

M: Ehm, velkou.

T: Má taky nějaké intervaly, nebo to prostě využíváte na denní bázi?

M: V podstatě, scházíme se po tý mediaci v podstatě bezprostředně po ní to ještě s kolegy rozebíráme, to je další půlhodinka, hodinka, kdy vlastně se věnujeme rozboru tý mediace a našich pocitů z ní a co se týká nějaký jakoby běžný praxe tak v podstatě.... To jsou spíš takový jako intervize za provozu, že se ani oficiálně jakoby nesejdeme, ale vlastně probíráme praxi, vlastně to, co se děje v případech, tak v podstatě denně sdílíme.

T: Dobrá, děkuju. No a už se blížíme do finále, máte nějakou svou, řeknu oblíbenou mediaci, na kterou ráda vzpomínáte, že se povedla? Jestli ano, tak jestli byste ji nějak stručně nastínila.

M: Jo, byla to vlastně jedna z našich prvních mediací a byla to skupina youtuberů, který na sebe udělali takovej jako prank a jeden z nich to jako prank, ten, který se cítil jako poškozený, tak to jako za prank úplně nepovažoval a podal na ně trestní oznámení, takže jsme tady měli 10 pachatelů, pana poškozenýho, jeho maminku a přítelkyni jako podporující osobu a těchhle těch 13 lidí jsme posadili k jednomu stolu.

T: Hmm, no a teda skončilo to nějakým...?

M: Skončilo to omluvou ze strany pachatelů a dohodou o náhradě škody, respektive náhradu nemajetkové újmy. Policie to trestní stíhání na základě vlastně téhle naší práce potom zastavila.

T: Tak to chápu, že to bylo asi náročné, to ukočírovat.

M: Eee, jo, hihi, ale prostě to byl takovej jako adrenalin, že nám bylo špatně až potom...

T: Děkuju za nastínění téhle mediace, no a potom následuje otázka, zdali je nějaká, kterou považujete, že se vůbec nepovedla, co se tam stalo, proč ten pocit z toho máte a zdali jste se z toho nějak jako ponaučila do příště, že takhle určitě už ne?

M: Jako ve smyslu, že bych já měla pocit, že jsem něco, něco zvorala, tak jako že jsem to úplně „posrala“, to se mi asi nestalo, o tom, že přemejšlím, že jsem mohla něco říct jinak, to v podstatě přemejšlím po každý mediaci, když si to vlastně zpětně přehrávám, tak jako jestli by nebylo lepší, kdybych řekla to, ještě se ptala na ono a.... To jsou asi takový jako úvahy, vždycky, že jde udělat něco líp, ale prostě jak reagujete v tuto chvíli a děláte v podstatě v tu chvíli nejlepší, co Vás napadne, a že Vás pak napadne něco lepšího, ale ... takže to se děje pravidlem, že v podstatě jako vždycky mně napadá něco, co bych mohla udělat líp.

T: A teda když se oprostíme, že to nebylo z Vaší strany, ale fakt nějaká, z který jako jste odcházela vlastně jako, že teda se to nepovedlo?

M: Spíš byla mediace, kdy vlastně ty strany nenaslouchaly, nebo respektive naslouchaly jenom sobě a což koneckonců vlastně je jejich právo, ale jako nebyly ochotný jako nějak se jakoby tomu procesu podvolit, poslouchat druhou stranu, poslouchat návrhy a nějak na to jako reagovat, prostě přišla jsem s něčím, a ta mediace vlastně očekává od těch účastníků, že budou naslouchat, že vlastně tak jako budou reflektovat to, co se jim říká a prostě pokud přijdu s tím, že: Chci 100 tisíc, trvám na tom, že chci 100 tisíc a s tím požadavkem prostě odcházím a nereflektuju, že mi někdo nabízí 80, páč je to prostě max., tak pak nedostanu nic, nedostanu ani těch 80, když se nedomluví, tak mně to potom za toho člověka mrzí, nebo si řeknem, co se dělo, ale někdo je prostě fakt takhle šprajcej, že prostě nechce, tak to už já jako nenesu odpovědnost za to, jestli je ochoten prostě to nějak reflektovat a respektovat, takže jo, takovýchle mediace prostě byly, kdy prostě strany se nedohodly a z mého pohledu prostě lpěly urputně na něčem, co bylo až úplně zbytečný, nebo, ale oni to tak prostě chtěli, absolvovali to prostě a šli si s tím, chtěj to takhle, takhle to prostě nešlo, takže i nedohoda.

T: Takže i nenaslouchání, takže i nedohoda... Dobrá, tak děkuju no, ale ať teda nekončíme teda takhle fatálně, tak ještě poslední otázka směřuje na to, zdali je něco, co by Vám pomohlo, nebo co byste ocenila trošku jinak, aby průběh té práce byl hladší?

M: Ocenila bych, kdyby byla někde v zákoně nebo prostě ustanovena povinnost, nebo, asi povinnost, nebo, aby se o nás víc vědělo, protože vlastně OČTŘ, policie, státní zastupitelství dává jenom některý případy prostě jako jak namátkově, lidi o nás bohužel moc nevědí, takže se nám dostává těch věcí málo a pak lidi odsud odcházejí s tím že, ježišmarjá, jako to bylo skvělý, vy jste mi pomohli, já jsem o vás nevěděl, já jsem se o vás dozvěděl úplnou náhodou. Moje kamarádka před rokem bourala a nikdo jí takhle nepomohl. Takže, prostě, že v případě vážnejch dopravních nehod, vážnýho zranění nebo smrtáku, že by nás prostě měli kontaktovat, abysme do toho mohli vstoupit.

T: Takže zákon, kdyby to bylo teda podle Vaší ideální představy, by byl o povinnosti sdělit o možnosti mediace? Chápu to takhle správně?

M: Buď, anebo prostě nastavit takhle spolupráci s policií i se státním zastupitelstvím, nevím, jestli úplně zákonná úprava je, ta pravé, ale prostě víc informovat o té možnosti. Přála bych si mít víc práce, tak. Ale i víc kolegů, protože té práce je tolik, že nestíháme v tomhle počtu, kdyby nás prostě bylo mnohem víc, tak bysme mohli dělat toho víc, no, a myslím si, že by to bylo potřeba...

T: Děkuju, to určitě je zajímavý nápad a mělo by to tak být, takže děkuju, že jste to zmínila. Za mě je to takhle všechno, jestli se nechcete ještě Vy k něčemu vrátit a něco dopovědět.

M: Jestli Vám ty odpovědi stačej, tak dobrý...

T: Stačí.

M: Dobře, tak jo.

T: Dobře tak já tedy zastavím nahrávání.

Rozhovor 5 – mediátor E

T: Můžu poprosit, jste v souladu s tím, že si rozhovor nahraju?

M: Ano, souhlasím s tím.

T: Děkuju. No tak začnu hned otázkou, jak dlouho v roli mediátora pracujete?

M: No v roli mediátora, to budou tak asi poslední tři roky, a já jsem tedy u služby 16 let a vlastně mediace jsem dělala ještě úplně na začátku, asi rok, ale musím se přiznat, že tenkrát jsem se v tom necejtila dobře, úplně mi to nesedlo, takže jsem od toho utekla a vlastně vrátila jsem se k tomu až jako po x letech praxe.

T: Dobrá, děkuju, no a jaký vysokoškolský obor tomu předcházel?

M: Já mám vystudovanou sociální práci a sociální politiku na univerzitě Hradec Králové.

T: Hmm, no a vybavíte si, jak pro Vás byl náročný kurz mediátora?

M: Eee, no, já mám teda jen první stupeň, protože druhýho stupně jsme se díky našemu ředitelství zatím nedočkali a každopádně já jsem měla lektorku, která mi hodně vyhovovala, protože její přístup k mediacím nebyl tak striktně strukturovaný, jako že to musí mít ten systém a tak, že to bylo jako trošku víc jako na punk, že to bylo takový jako na volnější a že spíš to bylo o tom jako je potřeba dodržet prostě základní principy a jestli jsme prostě v týhle fázi nebo v tamté fázi, na to úplně nehrajeme, náročnej pro mě byl a nebyl. Nebylo to úplně tak náročný z hlediska toho, že už jsem prostě po x letech praxe měla docela zmáknutou komunikaci, takže tam pro mě zase nebylo až tolik novýho, že bych musela nějak jakoby měnit styl komunikace s klientem nebo podobně, samozřejmě, bylo tam víc naslouchání jakoby víc, víc pracovat třeba s emocema klientů, což se přiznám, že vlastně do dneška je pro mě na tom asi to nejnáročnější, že vlastně tím, že člověk musí pracovat s emocema těch ostatních, tak samozřejmě musí mít srovnaný svoje emoce, já nemám úplně jednoduše život za sebou, takže ne vždycky jako je to pro mě jednoduchý.

T: Hmm, dobrá a můžu jenom se doptat, jaký ten kurz to přesně je toho prvního a druhýho stupně, jak jste zmínila?

M: My jsme měli v rámci probační služby byl vlastně mediální výcvik I a mediální výcvik II a já vlastně s kolegou, tak vlastně my máme jenom jedničku a myslím si, že kolegyně ta má i dvojku.

T: Děkuju a můžu se zeptat nějaké vzdělávání, pak už v průběhu samotné práce funguje?

M: Eee, jakoby v průběhu toho mediátora?

T: Ehm...

M: Já nevím, jestli to bylo před tím, nebo po tom, tak jsem ještě absolvovala úplně výbornej kurz u Honzy Soukupa komunikace a motivační rozhovory a já jsem teda měla to štěstí, on napsal knihu, je to vlastně člověk, kterej pracoval s drogovou klientelou a má opravdu jako poměrně dobře zpracovaný systém, jak pracovat s klientem, kterej je nemotivovaný, jak posilovat motivaci a tak, já jsem měla teda štěstí, že jsem mohla absolvovat kurz přímo u něj, opravdu on jako autor knihy i rovnou školí, ale nejsem si jistá, jestli to bylo před mediacema nebo po mediacích.

T: Ale využíváte to vlastně.

M: Rozhodně, rozhodně, jo, je tam jako spousta jakoby dobrejch věcí a i se prostě k tý knížce vracím, protože člověk stejně má jako tendence některý věci jako přestat používat, máte takový ty zafixovaný stereotypy, který nejsou úplně moc pomáhající, takže tak a potom vlastně i jsem si platila takový jakoby mediální workshopy,

který byly úplně mimo probačku, prostě byla to nabídka a byly to vlastně takový workshopy mediátorů, kdy prostě jsem se vždycky sešli a víceméně jsme si vlastně trénovali mediace, jako zkoušeli jsme různé kauzy mediovat s tím, že vlastně potom dostáváte zpětnou vazbu jo, je to fakt klasickéj workshop a není to o tom, něco si povídat, ale opravdu je to číste: Tady je případ, kdo je v jaký roli, pojďme to prostě sehrát, pravdou je, že to byly mediace v rámci civilu, takže občan a byly takový případy hodně, pffrr, konflikty mezi partnerama, mmm, nevím, nějaký sousedský třenice, v podstatě to, co my jakoby v rámci toho trestu neděláme a je tam jako možná v tom civilu by to bylo potřeba víc ošetřit, protože tam byly... u nás některý ty věci jsou jasně daný už jenom tím, že jeden je pachatel, jeden je poškozenej, takže tam je to dost jasný v tom, v těch civilních mediacích tam je to takový to, že tam jako toleto rozdělení jako úplně vždycky není, nebo spíš bych řekla, že zpravidla není, jakoby oba se na tom podílej a teď prostě je to takový jako kdo, co a jak a kdo co chce a nechce a řekla bych, že je to do jistý míry, v něčem je to vlastně mnohem složitější.

T: Děkuju, teď se už přesunem k otázkám, který se víc zajímají o samotný průběh té práce, tak co Vám práce mediátora přináší?

M: Obrovskou únavu, hahaha, je to pro mě extrémně náročný, kdy mně je špatně už před mediací, mám něco jako trému, že prostě fakt mi je jako zle a mám poměrně silnou psychosomatiku, takže fakt mi je zle fyzicky, kdy se mi špatně dechá, klepu se, je mi na zvracení, nicméně je to do okamžiku, než přijdou klienti, v tu chvíli to ze mě prostě úplně spadne a samozřejmě to pak jako odmediuju a pak jakoby si jedu na vlně adrenalinu po tý mediaci, než teda ten adrenalin opadne a pak jako ta únava prostě nastoupí úplně strašně a pak třeba druhý den je hodně náročnej jako vůbec se soustředit nebo tak, takže to jsou jako ty negativní věci, samozřejmě ten nástup toho adrenalinu je fajn, jo, protože to Vás prostě vystřelí někam úplně jinam, ale to asi nebylo to, na co se ptáte.

T: Spíš tady to mělo být to pozitivum, protože pak hned další otázka se soustředí, jestli Vám to i něco bere...

M: Jo

T: Klidně můžete i přeskočit k tomu...

M: Samozřejmě, když se to povede, tak je to prostě chvíle, kdy si říkáte, že tadle práce má prostě smysl, protože fakt to jsou malý zázraky, když Vám přijdou prostě dva našťvaný lidi a oni se prostě domluvěj a odsud odcházej spolu na pivo nebo prostě jedna z posledních mediací, kterou jsem dělala, tak pak, to byla dopravníka, sešli se mi tam vlastně mladičká pachatelka o trošku starší poškozenej motorkář, on tam byl s maminkou, ona tam byla s tatínkem a bylo to vlastně velice emotivní, prostě byli to slušní lidi, který prostě se shodou blbejch náhod potkali a on byl hodně domlácenej, ale protože jako hodně pozitivní, tak vlastně ty věci šly prostě dobře. Chodí, znova jezdí, takže tohle bylo jako v pohodě, ale bylo to vlastně neskutečně dojemný a vlastně i pro ty lidi, vlastně všichni říkali, jo pro nás to bylo důležitý, že jsme mohli přijít, něco se tady vyčistilo, třeba tam ta maminka to proplakala většinu tý mediace a vlastně a s tou jsem mluvila až po tý mediaci a říkala, já jsem strašně ráda, že jsem mohla přijít, protože mně se prostě vybavovaly ty věci, který prostě jsem prožívala, když bylo po tý dopravní nehodě, kdy prostě jí oznámili, že syn je vážně zraněnej. A že vlastně mohlo dojít k tomu vyčištění, jo, že vlastně ona si trošku vyčistila nějaký traumatický zážitky, který tam měli, a to mně přijde, že je prostě fantastický a že to je na tý metodě úplně dokonalý, že vlastně se ty lidi se můžou vyrovnat s těmadle věcmi a je to vlastně velice efektivní.

T: Ehm, ehm, no a teda k té složce, co Vám to bere, tak to jste trošku naznačila...

M: Jako je to pro mě náročný fyzicky, protože prostě psychosomatika, pracujete s emocema, musíte se perfektně soustředit, takže tohle je taková jako druhá stránka, ale je to možná spíš i nějaký jako osobní nastavení, nebo prostě to, jak to jako člověk bere, ale není to důvod, proč bych to měla přestat dělat, jo, beru to jako že dobrý, no tak to k tomu holt patří, takhle to mám, každé to prožíváme jinak, ale jako není to důvod proč bych si jako řekla ne, přestanu to dělat.

T: Děkuju. No a máte nějaké osvědčené prostředky, které používáte při té mediaci, nějaké techniky, které se Vám osvědčily?

M: Tak jsou to v podstatě ty techniky, který se učeť, který Vás učeť na tom kurzu, určitě je tam prostě nějaký aktivní naslouchání, zrcadlení, parafrázování, emm... a já teda i jako, já teda občas uroním třeba i slzu, když opravdu jako vidíte, že ty lidi prostě fakt jako v těch emocích jedou a takže prostě to tak jako občas je, no a úplně to neschovávám, protože si myslím, že prostě, pro ty lidi je to důležitý a obecně jakoby celkově v tý mojí práci mám pocit, že to nejdůležitější a to, co těm lidem můžeme dát, je prostě nějaký respekt a pozornost a zájem o ně a o to, co se jim stalo.

T: Ehm, ehm, a hned další otázka, co Vám dává na té práci největší smysl? Vy už jste to trošku naťukla, ale jestli byste to ještě nějak doplnila?

M: To, že ty lidi se domluvěť, vyčistí se vzduch, v podstatě se zbavěť nějakých negativních emocí, který maj spojený s tím konfliktem, kterej nastal a to, že třeba se vlastně dokážou podívat na tu očima toho druhýho a slyšet jeho kousek příběhu, protože ten konflikt vlastně je prostě část nějakýho příběhu a třeba ten poškozenej vidí jenom ten svůj kousek, a v tu chvíli on to vidí nějakou optikou, jasně, ten pachatel je prostě takovej a takovej, je to prostě hajzl, kterej prostě je agresivní a blablaba, a když dojde k tomu, k tý mediaci a najednou slyší, co se tomu člověku ten den dělo, tak vlastně najednou jako zjistí, že aha, tak ono to není žádná agresivní kreatura, je to vlastně úplně normální chlap, jako jsem já a vlastně bych možná v danou chvíli jako jednal stejně. Takže se tam vlastně eliminujou nějaký negativní postoje vůči tý druhý straně a prostě nějak se to tak jako všechno urovná a ty lidi už se potom nemusej bát, když se někde potkaj, že jako je to i ošetření do budoucna, jo, aby prostě nemuseli mít blbý pocity, když se náhodou někde potkaj na ulici a budou přemýšlet, jestli musej, nebo nemusěj přejít na druhou stranu chodníku, plus teda další věc, že vlastně jakoby to může pomoci třeba hlavně těm poškozenejm v tom smyslu, že oni někdy můžou mít takový to, že se vlastně začnou bát, protože se jim něco stalo, a najednou se začnou bát toho, že prostě takovejhle kreatur chodí spousta a když vlastně najednou zjistěť, že to tak jako není, a že to opravdu třeba byla nějaká blbá shoda náhod, tak vlastně se jako můžou přestat bát, že najednou vlastně viděť, že ten svět zase není tak špatnej, jak v tu chvíli najednou jako měli pocit. A na straně těch pachatelů já si myslím, že to je hrozně výchovný, protože když teda někomu něco udělám a pak mám tu odvahu sednout si proti němu ke stolu a omluvit se, v podstatě jakoby projít si nějakým procesem, kterej ta mediace představuje, tak si dovolím říct, že je velká pravděpodobnost, že už něco takovýho neudělá. A myslím si, že je tam i právě i to jako převzetí tý zodpovědnosti za to, co se stalo, jo, že opravdu jako... pachatel vidí konkrétního poškozenejho a poškozenej vidí toho pachatele, jo, není to něco jakože mám tady rozsudek, kde prostě je nějaký jméno a vlastně nejsou tam, nejsou tam jenom jakoby já nevím, čísla a údaje, ale jsou za tím viděť opravdu ty konkrétní lidi a to si

myslím, že je ten princip, nebo proč vlastně to má ten efekt, protože většina těch lidí, který něco udělaj, to neudělaj pro to, že by chtěli někomu ublížit, ale že opravdu tam dost často je prostě nějaká shoda blbejch náhod nebo nějaká špatná konstelace.

T: No a jak to líčíte, i to, co jsem se o mediacích dozvěděla, tak je to náročná práce, tak jak relaxujete, abyste to od sebe trochu odklonila?

M: Eee, tak já mám dlouholetý koníčky, dělám historickéj šerm, dělám tanec, mám, dělám vlastně i lektorku tance, tak okrajově, ale pořád ještě se v tom nějak pohybuju, mmm, takže vlastně trochu, trochu pracuju s holkama, aby neměly problém se sebevědomím nebo byly se schopný se přijmout, mám poměrně solidní oporu ve svých přátelích, mám malýho synovce a malou neteř, takže to je taky takový další, jako že člověk se dostane úplně na jiný myšlenky a pak teda mám fantastickej tým kolem, opravdu jako bez tohodle minitýmu by se to opravdu dělat nedalo... No a potom teda samozřejmě věci, jako je spousta čokolády, což už není tak jako úplně strašně pohoda... Ale ne, snažím se, snažím se třeba i nějak kvalitně jíst, prostě tyhle věci, protože vím, že to tělo je s tou psychikou hodně propojený, a že člověk to potřebuje nějak zvládnout.

T: Dobrá, děkuju a další otázka se týká, kdy volíte komediaci a kdy mediujete sama?

M: My v podstatě mediujeme ve dvojicích ve 100%, má to obrovský výhody a využíváme toho, že jsme 4 a opravdu to lze udělat a máme to tak, že zvažujeme i třeba genderový složení tý dvojice vzhledem třeba k těm stranám tý mediace, že někdy je vhodný, abychom byly dvě ženský, někdy je vhodný, abychom byli namíchaný, je to skvělý v tom, že teda nejčastěj komeiduju s kolegou xxx a jednak jsme na sebe docela jako zvyklí, že jakoby si dokážeme docela jako přehazovat, přehazovat tu řeč, jak potřebujem a jsme na sebe docela napojený, máme dar si ze sebe dělat trochu kašpárky, takže jsme schopný prostě v danou chvíli tu mediaci odlehčit, aby prostě ty lidi se zasmáli a bylo to pro ně jednodušší a má to i ty výhody v tom, že opticky to vypadá, že každá strana tam má někoho svýho, takže i z tohodle důvodu je ta dvojice vhodná, samozřejmě nejste schopná prostě udržet dvě hodiny v jednom kuse pozornost na stejný úrovni, takže je dobrý, když tam je ten druhej, protože samozřejmě, jak Vám pozornost trochu jako klesá a zase se vrací, tak ten druhej to jakoby doplňuje, jo, nehledě k tomu, že Vy když jakoby zrovna jste ten, kterej mluví a kterej to zrovna řídí, tak ale třeba člověk nemá úplně v tu chvíli dost pozornosti na to, sledovat přesně projevy těch lidí, na což zase může reagovat ten kolega, a reaguje zpravidla ten kolega, že my jako si to tak jako přehazujem, nemáme domluvený nějaký signály, nebo že teď to vemeš ty, teď to vemeš ty, je to fakt hodně intuitivní a další věc je, že pokud je potřeba, třeba, kdy ta jedna strana chce mediaci přerušit, potřebuje se třeba poradit, jo, já nevím třeba máme mediaci, kde chodí strany s právníkem a třeba chtěj se prostě poradit nebo tak, tak zese tím, že jsme dva tak můžeme jeden zůstat sedět s tou jednou stranou a druhej prostě odchází do jiný místnosti, což by samozřejmě v jenom jako bylo trochu problematický, takže z tohodle hlediska je to úplně ideální. Dělal jsem mediace sama kdysi a musím říct, že jako v těch dvou je to, je to vlastně mnohem jednodušší. A myslím si, že pro ty klienty vlastně jako i, jako že to je možná taky lepší.

T: Dobrá, děkuju a další otázka se týká toho, zdali pro Vás byla nějaká z mediací natolik osobní, že jste ji přenechala kolegovi a zřekla jste se jí?

M: Asi ne, asi ne, ale pravdou je, že my už když si rozdělujem ty případy, tak ale to se vlastně týká spíš teda domluvy, asi ne, asi tak jako neměla, je fakt, že třeba neuvědomuju si, že bychom dělali nějakou mediaci

vyloženě třeba, no to ne, to se nedělá, jenom mně napadlo, ale my třeba, když si rozhazujem případy, na dohledy, tak prostě každej z nás má nějaký limit. Pro kolegy je to třeba zneužití dětí, nebo jakoby vůbec, že jde o nějaký týrán dětí, protože prostě maj malý děti, takže pro ně je to třeba náročnější, já třeba s tím problémem nemám až takovej, jo, takže si to nějak prohazujem, ale tohle jsou případy, který jsme nemediovali, takže neuvědomuju si, že bych jako měla nějaký případ, kterej by mně až takhle jako osobně zasáhl, že bych řekla, hele tohle já prostě dělat nebudu.

T: Dobrá, děkuju a další otázka se týká, zdali využíváte intervizi nebo supervizi?

M: Tak supervizi máme zastavenou, protože na to údajně nejsou peníze, musím se přiznat, že si myslím, že to je úplně špatně! A intervizi si tady v podstatě poskytuju téměř denně, protože by se to bez toho prostě nedalo zvládnout.

T: Ehm, a takže asi je zbytečné se pak ptát, zdali vnímáte nějakou užitečnost těchto prostředků?

M: Pokud, pokud je dobrej supervizor, tak je to skvělý, na druhou stranu při nastavení, jak to tady bylo dokud ještě nějaká byla, že je supervize 3x za rok, tak je to prostě dle mýho názoru málo, nehledě k tomu, že prostě že potřebujete reagovat pružněji, ne že rok dopředu máte prostě nalajnovaný, kdy budou supervize, takže vesměs, i když ty supervize fungovaly, tak stejně prostě ty aktuální věci řešíte s kolegama a protože prostě to potřebujete řešit, a protože je to prostě potřeba.

T: Dobrá, děkuji. Blížíme se už téměř do konce a teď mám otázku, zda máte svou nějakou oblíbenou mediaci, na kterou ráda vzpomenete, že se povedla, s takovým dobrým pocitem se za ní ohlídnete, jestli byste ji stručně nastínila?

M: Eee, já si ...asi moje úplně první mediace, která, která proběhla úplně jako podle učebnice, ale já jsem to tenkrát vlastně jakoby...tenkrát to pro mě byl tak strašnej stres, že vlastně v tu danou chvíli to pro mě nebylo to, co by mně řeklo: Ano, já u mediací chci zůstat, kdy jsem mediovala případ, kdy to bylo těžký ublížení na zdraví - úmyslný, byli to kolegové z práce, starší paní a pán, byli tam věci špatně od zaměstnavatele, ten pán prostě nastoupil, byla to nějaká bezpečnostní agentura, paní byla na velíně. Byli to starší lidi, nebyl úplně dobře proškolenej, prostě byly tam různý věci okolo, on v tý době měl i nějaký problémy s alkoholem, měl docela složitou rodinnou situaci v danou chvíli a paní vlastně ho šla upozornit na to, že něco udělal špatně a on jí napadl. Napadl jí poměrně dost brutálně, hodil s ní proti mřížei nějakýho vchodu obchodu a pak s ní vlastně hodil na zem, ona měla obrovskou kliku, že měla dlouhý vlasy a zapletenej, jakoby zamotaněj drdol, ve kterým měla vlastně zamotaněj šátek, že to jako utlumilo tu ránu, jinak prostě zemřela. Bylo tam hodně těžký ublížení, byla dlouho v nemocnici, měla podvrtnutou krční páteř, měla tam snad i nějakou prasklinu jako fakt to nebylo hezký. Byla na tom hodně špatně a byla to fakt starší paní, já nevím, třeba kolem 60tky už. A tyhle dva lidi, když se potkali, tak vlastně ona přistoupila na poměrně, vstřícný vyrovnání od toho pachatele, v podstatě. Ona měla zjištěno, že jeho manželka je spoustu let postižená a vážně nemocná, a že on vlastně se o ní stará, takže ona mu tam i přímo řekla, že ona to ví, a že to je vlastně jeden z důvodů, proč na tu mediaci přistoupila, a proč vlastně mu nechce jakoby dělat zle, a že prostě si ho fakt váží za to, že on to má takhle, že ona ho vlastně vidí jako charakterního člověka a opravdu ode mě z tý mediace odcházeli na kafe. Takže to bylo takové jako silné. A teďka teda, člověk má v hlavě tu poslední mediaci a to byla právě ta mediace o který už jsem mluvila, kdy teda tam byli i ten tatínek s maminkou a bylo to, bylo to fakt jako

takový hrozně, klidný vlastně, přesto, že se tam čistily poměrně velký emoce a všichni tam prostě ronili kroupy, včetně toho tatínka, tak ale vlastně to všechno bylo takový hrozně klidný a takový jako, takový přátelský, prostě jako nebyly tam žádný obrovský výbuchy, bylo to jako hrozně hezký.

T: To jsem ráda a teď teda, jestli Vás napadla i nějaká opačná, nejhorší mediace, z který máte nepříjemný pocit, že se něco pokazilo, tak jestli byste ji také nastínila?

M: Já jsem se jako dlouho, dlouho jsem si musela zpracovávat, že mediace nedopadne dobře, není špatná práce mediátora, takže dneska už naštěstí to mám tak, že já si pohlídám to, aby to bylo vedený tak, jak má, ale za ten výsledek nejsem zodpovědná. Ale samozřejmě jako jsou mediace, kdy prostě ty strany se nedohodnou nebo to prostě neproběhne úplně třeba podle představ jedný z těch stran nebo tak, ale i v tu chvíli to prostě má nějaký smysl a myslím si, že i tam ta mediace k něčemu dobrá je. Jedna z mediací, která se teda úplně nepovedla, ale nemyslím si, že to bylo tím, že to bylo špatně vedený, tak byla mediace, kdy to byla dopravní nehoda a pán srazil paní na přechodu. Byla to taková ta nešťastná křižovatka, kdy máte zelenou, když odbočujete, ale přitom je zelená na přechodu, no takže on jí srazil, teď to bylo takovej, takovej trochu frajírek, takovej jako ale jako zastydlej frajírek, jako že byl nevyzrálý. A vlastně na nás se původně obrátila ta poškozená, že vlastně ona chtěla využít možnosti mediace a tak, vlastně tam celou dobu, co se to řešilo, ještě před tou mediací, tak tam bylo jako že vlastně on se nechoval, tak jak měl. Těsně po tý bouračce, že prostě z jeho strany tam jsou účelový vyjádření, že vlastně se nechoval, tak jak říká. Že se vlastně nezajímal o to, v jakým stavu je, protože ona jako skončila v nemocnici, měla nějakou přeraženou nohu, bylo to u ní docela komplikovaný... Byla to maminka od tří dětí, takže, bylo to prostě nějak na začátku léta nebo podobně, takže ty děcka měly zkažený prázdniny a to a tohle byl prostě takovej jako DJ, no a vlastně k tý mediaci došlo. A to jsem se pak dozvěděla až s odstupem času, že paní si vlastně byla stěžovat na mediaci u naší vedoucí, že to vlastně neproběhlo tak, jak ona si představovala. Ve finále, se ale dopracovaly k tomu, že to nebyl problém tý mediace, ale že ona od toho pachatele očekávala, něco, co prostě on nebyl schopnej, jakoby se prostě podle toho chovat. Takže tam to bylo hodně o tom, že prostě pachatel se furt litoval a jako, jakoby zdůrazňoval jak on je na tom špatně. Vlastně on nebyl úplně schopnej se podívat na tu situaci tý paní, došlo k podepsání dohody, tohle všechno se udělalo, ale stejně to zůstalo takový to, jako že to nebylo úplně ono.. Ale protože prostě ne všichni účastníci mediace prostě jsou na nějaký lidský úrovni, na který třeba čeká ta druhá strana, jo takže tady to bylo o tom, že se přesně: „On se o mně nezajímá, jeho to vlastně nezajímalo“. Tam byly takový jako proklamace, jak ho to strašně trápí, ale vlastně, ale vlastně nebyl ochotnej tam vlastně něco říct, opravdu jako od srdce. Lezli z něj opravdu takový, takový prostě prohlášení naučený a tak... Samozřejmě pak se ještě dohánělo .. po tý mediaci, tak když končila zkušební doba trestu, tak on samozřejmě tam neměl doplacenou škodu, ještě tohle se řešilo, to už není úplně naše starost, ale kdo jinej by to měl řešit, takže nakonec on to teda zaplatil. V podstatě od tý paní poškozený to vlastně nakonec bylo, jako že vlastně je ráda, že ta mediace proběhla, a že ona měla ten pocit, že využila všech možností, který měla, a že se opravdu jako přesvědčila o tom, že prostě je to blb, no...

T: Tak to chápu, že ten pocit měla...

M: No tam to bylo takový jako, takový jako ...

T: Mmm, děkuju za ten příběh a ať nekončíme takhle fatálně, tak poslední otázka je, zda je něco, co by Vám tu práci zkvalitnilo, zpříjemnilo, co by Vám pomohlo?

M: No třeba jenom kdyby tady byly lepší prostory, co se týče, fakt jako čistě prostor, protože třeba když se nám jako výjimečně stalo, že jsme měli dvě mediace zároveň, tak jsme vlastně měli problém, že je nemáme kde udělat, protože prostě ty prostory nejsou ideální. Ideální je dělat mediaci tam, kde máte počítač, protože prostě ještě upravujete dohodu a podobně, a jak vypadají naše kanceláře vidíte sama, takže jako tady když se Vám potom sejdou čtyři lidi na mediaci, tak už se tady prostě nehnete. Pokud teda děláte větší mediaci, musíte do jiný místnosti, musíte odbíhat k nějaký úpravě a takový podobný věci, takže tohle třeba není úplně jako optimální. Samozřejmě to, že nemáme zajištěnou supervizi tak to jako je skvělý... tak tak, no. Já teda třeba pořád, neustále jako opakuju při každý příležitosti, kde můžu, že chceme tu dvojku, že chceme ten druhý stupeň tý mediace toho výcviku, u tý naší lektorky, u který jsme dělali jedničku.

T: A to je prosím kdo, jestli se můžu zeptat?

M: Paní Mgr. Rabiňáková. No takže asi tak no, a pak pomínu takový věci, jako že když chcete klientům nabídnou vodu, tak musíte mít svoje skleničky a svůj džbán na vodu, když jim chcete nabídnou kafe, tak jim ho musíte uvařit ze svýho, že jakoby, jsou to jako drobnosti, který prostě v tom celkovým rozpočtu tý organizace by stály jenom nulanulahouby, ale prostě na to jako nejsou prostředky. V okamžiku, kdy máme pokyn, že nesmíme ani tisknout, protože šetříme papíry, tak už to je trošku jako fatální, no. Plus teda, když se podívám na komfort pro ty účastníky, tak služby naší recepce, vrátnice, to jste zažila sama... to jako není úplně optimální, třeba to, že pokud by potřebovali na záchod, tak musej do přízemí (tři patra níž), což jsou jakoby drobnosti, který jsou daný prostě nějakým uspořádáním tý budovy, ale to vlastně taky může hrát roli.

T: Já vám děkuju, určitě to bylo na místě, to zmínit.

M: Není zač.

T: Napadá Vás k doplnění k těm předešlým otázkám?

M: Asi, asi ne.

T: V pořádku, tak já přeruším nahrávání.

Rozhovor 6 – mediátor F

T: Tak a hned první otázkou je, jak dlouho v roli mediátora pracujete?

M: V roli mediátora 5 let.

T: Hmm, dobře, děkuju, no a jaký vysokoškolský obor tomu předcházel?

M: Já mám vystudovanou fakultu sociálních věd.

T: Ehm, a na jaké univerzitě?

M: Na Univerzitě Karlově a obor se jmenoval veřejná a sociální politika.

T: Děkuju, no a potom při nástupu do zaměstnání, tak absolvovala jste kurz mediátora?

M: Ano, absolvovala.

T: A byl pro Vás v něčem náročný?

M: Náročný byl asi v tom, že absolvovala jsem dva stupně, absolvovala jsem stupeň jedna a stupeň dvě a ten stupeň dvě byl náročný, protože, byl to teda kurz, který zajišťovala Probační a mediační služba, nebyl v rámci dalšího vzdělávání pro pracovníky, nebyl to teda kurz, který bych si já sama platila. A ten kurz druhý, ta dvojka byl náročný v tom, trval myslím že týden, opravdu to bylo intenzivně o nějakém nácviku, vlastně těch konkrétních situací, opravdu jako od rána do večera jsme se intenzivně střídali v těch rolích.

T: Ehm, dobrá, no a další otázka směřuje k tomu, jestli se vzděláváte nějak i nadále, během pak toho samotného výkonu práce?

M: Eee, teď momentálně v poslední době ne, protože mi to prostě pracovní další povinnosti neumožňují, protože vlastně dělám i nějaký správní věci manažerský na středisku, kromě teda toho, že vlastně jsem probační úředník, tak spíš se teďka věnuji těm věcem ekonomicko-správním a manažerským, ale v momentě, kdybych třeba se z toho vymanila z těchhle povinností, z těchhle úkolů, tak bych určitě se zase víc věnovala těm vzděláváním v těch odborných věcech, odborných agendách, to znamená i v rámci té mediace.

T: A teda než jste vstoupila do té vedoucí pozice, tak po tom už druhostupňovém školení tak jste nebyla na žádném už užším školení na nějakou tematiku?

M: Ne, nebyla jsem.

T: V pořádku.

M: Občas třeba kolegové vyrazí na nějaké spíš třeba kulaté stoly, nějaké pracovní skupiny a já se třeba setkám s mediací v rámci nějakých konferencí, ale vysloveně, jako že bych se sama jakoby vzdělávala aktivně, nějakéj nácvik, to ne.

T: V pořádku, děkuju takhle za odpověď, no a k té samotné práci mediátora, tak co Vám přináší?

M: Tak určitě je to takový jednak na jedné straně moje osobní uspokojení z toho, když prostě vidím ten výsledek té mediace, když teda ten výsledek je takový, že obě dvě strany jsou samozřejmě spokojené. A na druhý straně mi to přináší samozřejmě profesní úspěch v tom, že prostě vidím, že ten samotný proces mediace má význam pro ty obě dvě strany a ať už prostě ta mediace dopadne jakkoliv, samozřejmě můžou si v uvozovkách padnout kolem krku, že jo ty dvě strany, dojde tak k tomu velkému smíření, k nějakému odpuštění, podání si ruky, k dohodě, ale samozřejmě jsou i mediace, kdy prostě ty strany se nedohodnou, ale

i to má samozřejmě smysl pro obě strany minimálně v tom, že mají, že mají možnost té druhé straně prostě v nějakém bezpečném prostředí sdělit své pocity, říct, jaký vlastně ten konkrétní, nějaký čin má vliv na jejich současný život a podobně, jo, takže na jedné straně je to moje osobní uspokojení a na druhé straně vlastně takovej ten profesní pohled, profesní radost z toho, že prostě dělám, nebo jsem přítomna u nějakého institutu nebo nějaké, nějakého aktu, který má prostě smysl v rámci trestní justice.

T: Hmm, dobrá, děkuju, no ale nabízí se otázka, jestli Vám to i něco bere, přece jen je to náročná práce, tak je něco?

M: No někdy energii.

T: Energii, hmm.

M: To je jasný, že někdy se člověk trošku jako emočně vyšťaví, ale tak to je u práce s lidmi vždycky, že jo, to nemusí být zrovna mediace, to je i náročná práce s nějakým klientem v rámci dohledové agendy, takže...

T: No a nechci být sugestivní, ale třeba já jsem předpokládala, že se to někdy v odpovědích třeba objeví, že Vám to může brát iluze o společnosti, tak nepocítujete to?

M: To asi myslím, že ne, myslím, že už jsem dost stará na to, abych nějaký, nějaký zkušenosti měla, a zvláště já pracuju v probační a mediační službě, kolik, 14 nebo 15 let? Jo, jsem říkala, že vlastně pracuju dlouho ve službě, to znamená, že fakt už jsem těch klientů fakt viděla, nedávno jsem to počítala, stovky, s kterými jsem jednala, nebyli to prostě jenom klienti pachatelé, mluvila jsem, že jo s poškozenými, samozřejmě mám zkušenosti i v rámci nějakých svých předchozích zaměstnání, kdy jsem jednala s lidmi, takže si myslím, že mě máloco překvapí. A podle mě, myslím si, že u těch mediací mi to zatím ty iluze nevzalo, že to ne.

T: Dobře, dobře, to slyším ráda. No a můžu se zeptat, máte nějaké třeba osvědčené prostředky nebo techniky, které využíváte během mediací?

M: Mně se vždycky prostě eee, mně se vždycky osvědčí to, že hodně naslouchám, samozřejmě nevstupuju, mám takový spíš zklidňující efekt nebo zklidňující nějaký metody, techniky, vlastně když tam jako jdou nahoru ty emoce, tak prostě snažit se ty lidi vyklidnit, zklidnit, dát jim najevo, že jsou opravdu v bezpečném prostředí a že oba, obě dvě ty strany jsou rovnocenné, takže spíš tak jako je to zklidňování, uklidňování, to se mi prostě osvědčuje, a nechat ty lidi mluvit, opravdu jako co nejmíň jim do toho sama zasahovat a nechat je mluvit a případně, že prostě jsou vyhrocené emoce tak je trošku jakoby vrátit do role a vyklidnit situaci.

T: No a říkáte k tomu vyklidnění, tak mohla byste říct nějaký konkrétní příklad?

M: Konkrétní příklad....

T: Jo, asi explicitně říct, prosím vás, buďte v klidu, tak to si umím představit, že není funkční tak...

M: Nenene, teď si jako vzpomínám, že poměrně vyhrocená byla situace, kdy proti sobě stáli dva pánové, kteří byli opravdu takový jako velmi řeknu hodně silné osobnosti, takový ti alfa, alfa typy a tam opravdu jako měli potřebu jako jeden nad tím druhým dominovat. A tak jako tam, jsem použila tu techniku, že jsem se vždycky vrátila zpátky k té podstatě toho, proč tam jsme a co potřebujeme vyřešit, že jsem řekla, ano v případě, že Vy budete mít tendle postoj, tak ale se stane to a to... na protistraně a nebo jsem jim přímo... Tam u nich vlastně fungovalo i to, že jsem to dávala do nějakého právního rámce, jo, že jsem jim prostě vysvětlovala, že i když oni budou prostě, budou mít nějaký postoj, který je samozřejmě jakoby takový ten zatvrzelý a neustoupím a neudělám tohle, takže jsem se jim snažila říct, ano - ale dle vlastně práva, dle

nějakýho zákoníku, trestního zákoníku, prostě nedosáhnete toho, že ta druhá strana jakoby bude odsouzena, říkám ano, i ta druhá strana protože se snaží, šel do té mediace, má snahu o nějaké narovnání, o nějakou dohodu, tak prostě tam to bude viděno pozitivně ze strany soudu a ten soud prostě, ačkoliv třeba se Vám to nemusí líbit, tak opravdu jako tam dojde k nějakému odklonu, ačkoliv Vy byste prostě třeba chtěl, aby došlo k trestu, k tomu soudu, že jo, před ten soudní senát a podobně, takže to prostě jakoby trochu dávám zpátky do nějakýho toho rámce právního a naznačuji vlastně tu situaci těch alternativ, protože k těm dojde i v případě, že oni se budou stavět na zadní a prostě nebudou přístupný k nějakému prostě konstruktivnímu jednání.

T: Dobře, děkuju. Teď už si to umím v hlavě představit, no a můžu se zeptat, co Vám na práci mediace dává největší smysl?

M: Co mi dává největší smysl, asi to, že opravdu vidíte, že ti lidé, kteří mnohdy mají pocit, že, to jsou hlavně ti poškození, jo, hlavně stran těch poškozených, takže mají pocit, že to vlastně v celým tom procesu soudní moci, od té policie, prostě přes soudy, že oni jsou ti poslední, na které je prostě, na které je brán ohled a tak vlastně vidí, že tady je někdo, kdo opravdu vidí, že jsou důležití, to na jedné straně, a na druhé straně mi hodně dává smysl přesně to, že je tam ten, že tam je ten akt toho smíření, nebo jak bych to řekla, toho řešení toho konfliktu. Tak se i jmenuje oddělení, které vedu, je to oddělení zprostředkování řešení konfliktu a pomoc obětem trestných činů, ale opravdu že prostě tam je i úleva ze strany jak poškozených, tak pachatele. Jo, pachatelé se strašně bojí toho, co by tomu řekli ti poškození, jak budou reagovat, mají z nich strach a pak prostě najednou vidí, že prostě ten strach nebyl na místě jo, a že opravdu i jim to může pomoci k nějakému vyrovnání, k lepšímu přijetí třeba nějakého trestu v budoucnu a podobně..

T: Hmm, dobrá, děkuju.

M: Já jsem to řekla hodně kostrbatě, že jo? Ale snad si z toho vytáhnete tu podstatu, že jo?

T: Určitě ano, dává to smysl, děkuju. No, ale práce je to náročná, tak jak pracujete s nějakým relaxem, odpočinkem, abyste se trochu od toho odklonila?

M: No já naštěstí jsem jako typ člověka, kterej když je z práce, tak za sebou zavře dveře a prostě v hlavě se přepne na režim prostě starostí doma jo, provozní starosti zase normálního člověka, jo mámy od rodiny a prostě vím, že musím něco nakoupit a řeším zas ten úplně běžnej život a dokážu se opravdu od toho odstříhnout a relaxuju tak jako každej. Nějakou rodinou, prací doma s přáteli, nějakou kulturou, nějakým sportem, zahrádkou, úplně běžným životem prostě, mimo práci, dokážu to oddělit.

T: Dobrá a osvědčilo se Vám jako nechat to v tom prostoru tý kanceláře, nebo pracovní dobou to mít ohraničený?

M: Přesně, přesně, netahám to vůbec do svého soukromého života, ani se o tom nebavím doma, byť teda můj manžel je právník a asi by se to jako nabízelo, že prostě tyhle věci s ním budu řešit, ale opravdu ani jeden z nás své pracovní věci domů netaháme a nepovídáme si o nich, protože oba dva toho máme dost, že jo, té práce s lidmi v této branži, na tomto poli justice, takže prostě se tím ještě netrápíme doma ve svém soukromí.

T: Aha, tak to chápu, děkuju. No a zeptám se, kdy volíte mediaci samostatně a kdy naopak komediaci?

M: Já teda nejraději volím komediaci, protože ta se nám prostě osvědčila, samostatnou mediaci volím pouze v případě, že nemám komediátora, ale opravdu začali jsme právě před nějakou dobou dělat komediace a ty komediace prostě jsou mnohem lepší, jsou i bezpečnější pro toho pracovníka.

T: A napadá Vás třeba nějaký typ případu, nebo typu oběti, kdy by se opravdu nehodilo tam být ve dvou?

M: Já myslím, že tam není ani optická převaha, protože vždycky máte dvě strany jo, u té mediace, vždycky je tam nějaký pachatel a nějaká, nějaká oběť, takže minimálně je to dva na dva a fakt jako musím říct, že i z té praxe fakt se nám osvědčilo, že prostě když se mediuje ve dvou, tak to prostě dobře přijímají i ti klienti na obou stranách jo, opravdu.

T: Hmm, dobrá, děkuju. No a další otázka se váže na to, zdali pro Vás nějaká z těch mediací byla natolik osobní, že jste ji odmítla dělat, že jste ji přenechala kolegovi?

M: Nene, nestalo se mi to.

T: Hmm, a ani se Vám nestalo, že byste se setkala s někým, koho byste znala, že byste z toho důvodu celý případ odmítla?

M: Ne, nepotkala jsem se s nikým.

T: Dobrá, děkuju a blížíme se už ke konci otázek a jedna z nich se ještě ptá na využití intervize, tak jak to s ní máte, jak často ji využíváte?

M: Často, často, my tady vlastně jsme v takovém týmu v práci, v tom našem oddělení, že intervize v podstatě tady máme nonstop. Všechny zkušenosti z mediací sdílíme, povídáme si o nich, sdílíme je a takže ta intervize, to je něco, co nás tady jako, čím se i sami tady jakoby ošetřujeme, protože bohužel díky nějaké prostě finanční situaci v resortu máme teďka stoplý supervize, i když teda samozřejmě je možnost absolvovat supervizi na nějakou individuální žádost, třeba když by byla opravdu nějaký náročný případ, tak by nám to samozřejmě asi služba zaplatila, ale ty standardní supervize, na které jsme byli zvyklí, že byli prostě třeba byt' jenom třikrát ročně, tak ty už vlastně druhým rokem nemáme, takže my se prostě ošetříme sami.

T: Hmm, ono na supervize se druhá polovina otázky měla vztahovat, nicméně od Vašich kolegů už vlastně vím o té situaci s tím pozastavením, no ale když bychom to paušalizovaly jako ty nástroje, intervize a supervize, tak vnímáte užitečnost těch nástrojů?

M: Určitě, určitě u těch intervizí stoprocentně, u těch supervizí tam spíš jako záleží na osobnosti supervizora, ale u těch intervizí stoprocentně, tam člověk ze sebe i trošku dostane hlavně ty emoce a tak v nich jakoby zkonzultuje, probere třeba i nějaký svoje obavy, třeba z toho, že ta mediace nebyla jako úplně dobře vedená a tak jako, to prostě probere s kolegy, takže určitě.

T: Hmm, no a zmínila jste teda úskalí toho samotného supervizora, tak je to časté úskalí?

M: Eee, je to časté úskalí, no tam prostě někdy se bohužel nepodaří navázat vztah s tím supervizorem, hlavně z toho důvodu, že často ti supervizoři ví hrozně málo o naší práci, takže například jsme měli supervizorku, teď teda myslím, že jen jeden rok, která v podstatě třičtvrtě roku jenom během těch několika supervizí jakoby dotazovala ona nás, jak my vlastně pracujeme a co děláme, zjišťovala si vlastně informace o té naší práci a v podstatě nám jako supervizor nijak nepomohla, my jsme ji museli prostě vysvětlovat, co děláme a jak pracujeme s klienty a s jakými klienty, takže to bylo takový, takový dost k ničemu, no... Tam je hrozně

důležitý to, aby ten supervizor prostě nějak aspoň v základu znal naši práci a s kým pracujeme, třeba i s těmi klienty že jo taky samozřejmě pracoval v rámci své vlastní praxe.

T: Rozumím.

M: Víc k tomu říkat nebudu.

T: Chápu, děkuju. Další otázka se váže na to, jestli máte nějakou takovou svou oblíbenou mediaci, na kterou ráda vzpomenete, že se povedla, jestli byste ji nějak stručně nastínila.

M: Mám jednu oblíbenou mediaci, ta byla super a to byla teda mediace, kterou jsem zrovna nedělala já teda se přiznám, dělala ji kolegyně, ale já jsem u ní byla jako pozorovatel, a nevím jestli Vám třeba už někdo z kolegů o ní nevyprávěl a vlastně byla to mediace, kde bylo, teď abych nekecala, kde bylo 10 pachatelů a jeden poškozenej a vlastně týkalo se to jakoby mladejch kluků, kamarádů a týkalo se ta takových jednoho nepovedenýho pranku...

T: Hmm, tu už jsem slyšela...

M: To byla opravdu super mediace musím říct, protože tam bylo prostě nádherně vidět ten vývoj toho postoje těch kluků, těch frajírků, kteří v podstatě jakoby velmi bagatelizovali ten dopad na toho jejich kamaráda, kterej byl poškozenej a kteří opravdu jako díky tý mediaci, na kterou přišla kromě toho pachatele přišla i jeho maminka, měl ji tam s sebou jako podporu, i svoji přítelkyni, tak vlastně když on ten kluk tam prostě fakt jako řekl ty svoje pocity, jakej to na něho mělo vliv, jak se potom cítil, jakej to mělo jako dopad na jeho psychické život v následujících třeba týdnech, měsících a jak to vnímala ta maminka, tak ti kluci prostě fakt tím byli upřímně jako dost vyděšený, pak se mu hodně omlouvali a bylo to prostě takový, prostě milý vidět, že opravdu došlo díky tomu procesu mediace u nich k pochopení a k náhledu na to, co vlastně oni, co vlastně oni udělali. Nejen, že se mu všichni omluvili a prostě vyjádřili mu fakt jako upřímnou omluvu a jako fakt snažili se nějak mu nabídnout prostě pomoc a podporu v následných dnech, jo, tam bylo samozřejmě nějak i finanční vyrovnání, že jo, nějaká finanční kompenzace, o to úplně nešlo. Ale spíš to, že jim jako záleží na tom, aby nějak toho kluka trošku dostali, tak zas jako do pohody a jako prostě se spolupodíleli na nějakým jeho ošetření do budoucna. Nebyl jim lhostejnej.

T: A zeptám se, můžete naznačit, čeho se ten prank na toho kluka týkal, nebo to už je příliš na ten případ?

M: No já radši už o tom moc mluvit nebudu, ono to bylo takový mediálně známý a přeci jen jako člověk musí ctít nějakou mlčenlivost a abych prostě potom nenaznačila nějaký cesty, tak se omlouvám.

T: Dobře, děkuju, nic se neděje: No ale pak se nabízí i opak, jestli je nějaká mediace, která se nepovedla, kterou prostě se nějak nepodařilo dokončit, co se u ní pokazilo a jestli se z toho dá nějak ponaučit?

M: Tak ono myslím si, že vysloveně se nějaká mediace nepovedla, to určitě ne, protože jak říkám, každá mediace si myslím, že je prostě povedená, že tam opravdu jako není dobrej a špatnej výsledek, je to prostě proces setkání dvou stran jo. Rozhodně se mi nestalo, že se tam, že by si vjeli do vlasů, poštekali se, chytili se pod krkem, jo, to se mi určitě nestalo a fakt jako nevybavím si, že by nějaká mediace byla, že bych si řekla, ta se mi nepovedla, to bylo špatně... Ne, nevybavím si...

T: Dobrá, tak poslední otázka směřuje na to, zdali je něco, co by Vám pomohlo pro tu práci, ji zkvalitnit, zpříjemnit uživatelsky pro Vás, jestli nějaké doporučení?

M: Eee, tak asi v rámci vlastně služby by člověk řekl asi, aby měl víc času věnovat se právě těm mediacím,

protože díky tomu, že samozřejmě jsem součástí nějaké organizace, že jo, máme nějakou pracovní náplň, tak Vás samozřejmě jako zatěžují i další nějaké úkoly, které Vás odvádí od třeba té mediace, že na to člověk nemá tolik času a musí se prostě věnovat i jiným, i jiným věcem, jiným klientům a... asi ten nedostatek času, to je to, co nejvíc jakoby brání tomu, aby člověk byl víc v pohodě a mohl se víc soustředit na ty věci.

T: Dobrá, já takhle moc děkuju, zodpověděla jste mi veškeré nachystané otázky, jestli se nechcete Vy k něčemu vrátit, něco doplnit, tak z mojí strany je to všechno....

M: Nenene, já myslím, že jsem Vám řekla všechno, co jsem chtěla a snad Vám to nějak pomůže ve Vaší bakalářské práci.

T: Já myslím, že ano, děkuju moc a mějte hezký den, nashledanou.

M: Taky se mějte hezky a hodně štěstí, nashledanou.

T: Děkuju, nashledanou.

Rozhovor 7 – mediátor G

T: Jestli můžu hned první otázkou začít, tak jak dlouho v roli mediátora prosím pracujete?

M: Mmm, já to mám takhle, já jsem u služby takový 9 let a teď jsem byla dlouhou dobu na mateřský, takže před mateřskou asi rok a po mateřský teďka vlastně třičtvrtě roku, takže rok a třičtvrtě.

T: Hmm, dobrá, děkuju, no a jaký máte vystudovaný vysokoškolský obor?

M: Ehm, tak mám Sociální práci na Karlovce, já mám jakoby ještě jednoho magistra a to je Veřejná a sociální politika, ale asi pro účely tohodle stačí ta sociální práce.

T: Ehm, děkuju, no a zeptám se na kurz mediátora, jak byl pro Vás náročný?

M: Já mám jenom takovej ten úplně základní 16ti hodinovej, kterej jsme dělali v rámci asociace mediátorů v České republice, že já vlastně nemám ten tady služební, tím jsem neprošla, takže mám jenom ten 16ti hodinovej a ten byl jako docela fajn, zas tak náročnej nebyl, ale to bylo když jsme s tím jako začínali s tou mediací, ještě před mateřskou, tak to bylo všechno jako hodně v plenkách a teprve v průběhu mojí mateřský se dělaly tady nějaký jako velký kurzy v rámci probačky, takže já mám fakt jenom ten základ z dob dávno, dávno před tím.

T: A to je ten KVK, nebo ještě jiný?

M: Ne, KVKáčko ten mám, ale tam jsme vlastně ohledně mediací měli nějaký jakoby bloky, ale nebyl to vyloženě kurz jenom o mediacích, ale vyloženě jakoby na mediace mám těch 16 hodin před Asociací mediatorů, no.

T: Dobře, ehm, děkuju no a zeptám se pak na nějaký další vzdělávání během už výkonu práce, máte nějaké školení za sebou?

M: Eee jo, já zrovna jo, mně to jako baví, takže když byly nějaký interní školení v podstatě na cokoliv, tak já do toho jdu, takže mám nějaký třeba jako... Jde Vám jenom o tu mediační oblast nebo tak jako celkově?

T: Týkající se mediace bude úplně nejlepší, jestli nějaké máte.

M: Ono to s tím asi souvisí, měla jsem třeba Kurz práce s pachateli domácího násilí a samozřejmě tam byl i blok o obětech, takže, když se to spojí tak je to jako v tomhle ohledu dobrý. Přemejšším, co jsme měli ještě, co by se týkalo tohodle, no, spoustu různých jakoby školení na oběti, hlavně i třeba jakoby ve stylu komunikace, jak s nima mluvit, o čem, jaký témata, tak to se pro tu mediaci taky využívá, teď čerstvě mám za sebou kurz Komplexní krizový intervence, kterej si myslím, že taky jakoby je pro tu mediaci využitelněj, ale to nebylo jakoby v rámci práce, ten jsem si jako jela soukromě, ale zase tolik nabídky vzdělávání úplně přes probačku není, takže asi tohle je ten základ.

T: Dobrá, děkuju a k samotné té práci, tak co Vám práce mediátora přináší?

M: Ehm, tak jednak je to jakoby pro mě nějaká povinná složka zaměstnání, to je určitě potřeba říct, ale druhak, no, jak to nějak definovat, je to super, že člověk hnedka vidí ty výsledky, že je tam jakoby hned vidět, co si z toho ty lidi jako odnáší, jedna i druhá strana a ty výsledky tam prostě jsou, no. Mně to přijde dobrý, já jsem hodně zaměřená na ty pachatele, protože pracuju původně jakoby s pachatelem, to je tak 80% mojí práce, že u nich člověk vidí, že opravdu je to nějak jako zasáhne, že třeba musej třeba říct něco, co běžně tak jako neříkaj, šáhnout si někam do svejch emocí, někam jakoby hloubějš, než standardně, takže ty výsledky z toho že jsou vidět velmi dobře a hned.

T: Hmm, děkuju a je pak naopak něco, i co Vám mediace bere?

M: Hmm, no je to dost jakoby náročný, protože člověk se potom musí nějak ošetřit, protože prostě je to fakt jako záhul, to s těma lidma dělat, takže jakoby bere dost energii, bere dost iluzí, protože někdy, ale já to беру hlavně ze strany těch pachatelů, že někdy ty pachatelé do toho jdou fakt jako hodně účelově a člověk vidí, že co tam říkají je úplně no, není to pravda a nebo to říkají přesně jen, aby to nějak znělo, ale je znát, že to nejde z nich, tak trošku těch iluzí to člověku bere, no je to náročný a taky někdy jako zklamání, že se to všechno domluví a pak vlastně jedna nebo druhá strana jako nepřijde.

T: Rozumím,

M: Takže to jsou asi ty negativa k tomu.

T: Děkuju, no a máte nějaké osvědčené prostředky, kterými dosahujete nějakého toho ideálního chodu té mediace, něco, co se Vám osvědčilo, nějaká technika?

M: Eee, noo, něco osvědčenýho. Mně přijde hodně jako dobrý, samozřejmě typově, u nějaký trestný činnosti třeba, kde došlo k nějakýmu fyzickýmu kontaktu, třeba nějakýmu ublížení na zdraví, nebo tak, že se jde hodně jako po emocích těch lidí, že jako málokdo, že ty lidi jakoby nejsou zvyklí, že by se jich někdo ptal na to, jak jim v tom je, v té situaci, nebo co jim to fakt jako přineslo, jak se cítěj a tudle, že nejdem jenom po těch technickejch věcech, ale že z nich vlastně jakoby lovím ty emoce a tudle stránku a to je taková jako nevím, jestli vyloženě technika, jestli je to nějaký zrcadlení, to úplně není tak tudle, no, že jdu úplně po jiný rovině než třeba se standardně s těma lidma jako jedná, že jsou to pro ně nový situace.

T: Děkuju, dobrá. No a co Vám dává na práci mediátora největší smysl?

M: Mmm, že ty lidi mají jakoby jedinečnou možnost se sejít a něco si vyříkat, že vlastně, bez toho mediátora a bez tohodle institutu by nikdy k týdle situaci nedošlo samovolně, tak to asi jakoby nejvíc, protože teď jsem třeba měla čerstvě mediaci v podstatě v rámci rodiny, kdy klient je alkoholik a když se opije, tak pak velmi ošklivě vyhrožuje doma rodičům a i bratrovi, a třeba je vezme pod krkem a vytáhne na ně zbraň a přes to, že ty lidi žijou v jedný domácnosti, tak si to prostě nejsou schopný nějak jako vyříkat a cokoliv si k tomu říct, tak vlastně, že fakt je to jedinečná možnost tyhle situace řešit, no.

T: Hmm, děkuju.

M: Tak asi tak.

T: No práce je to náročná, tak další otázka směřuje k nějakému relaxu, jak to odbourat, abyste si to nebrala domů?

M: Mmm, my máme takový osvědčený metody u nás na středisku, jednak že člověk jede takovou jako v podstatě je to asi intervize, že se jdeme jako vypovídat vzájemně s kolegama, ale říkám, asi by to byla jako intervize, hodně o tom mluvíme, o těch případech, tak to je taková asi jako největší pomoc, největší odbourávání no, tak jako mluvit, mluvit, sdílet to kamkoli, kdekoli, ale hlavně jakoby v práci, no, domů si to nevozt, tak asi tudle no. Sdílení buď v práci anebo mně ještě napadá, že jsem v takových jako různých sociálních skupinách právě třeba ze spolužákama z vejšky z našeho oboru, tam máme takový naše různý jako skupiny, kde si taky jako sdílíme tydle pracovní věci, takže asi tak, to sdílení no, supervize intervize, nejlepší.

T: Na intervizi pak ještě taky dojde v rámci další otázky a něco vyloženě Vašeho, co opravdu pomáhá, přece jenom tady to jsou takový ještě pořád takový polopracovní situace relaxu, tak máte i něco v soukromém životě, čím to kompenzujete?

M: Jo, tak soukromýho, tak já mám rodinu a dvě malý děti, takže to je takovej jako relax, že člověk přijede domu a úplně vypíná a tráví čas s dětma, jestli takhle jako konkrétně, chodíme ven, děláme nějaký jako sporty, takže určitě tohle jako je druhý velkej relax v mimopracovní rovině.

T: Dobrá, děkuju. No a další otázka, kdy volíte mediaci sama a kdy naopak třeba přistoupíte ke komediaci?

M: Mmm, já teda tady mám v podstatě asi hlavně zkušenosti jenom s tou mediací, protože my jsme fakt jako malý středisko, máme tady jakoby jednodušší typy trestný činnosti, než třeba je v Praze, takže my tady děláme v podstatě asi, přemejšlím, jestli jsme dělali někdy... asi jenom ty mediace jako takový, že nás v tom víc není.

T: A má to nějaké úskalí, kdy si říkáte, že by bylo fajn na to být ve dvou anebo je to takhle v pořádku?

M: Mmm, asi mně to přijde, že jsou případy, kdy by to bylo dobrý, ale přijde mi to hlavně spíš z hlediska nějaký neutrality, když třeba, jde mi teďka jako o pohled, že když tam mám třeba jako paní a pána na mediaci, něco řešej, tak někdy mám dojem, že jsou případy, kdy to, že já jsem tam jako žena mediátorka může být vnímaný někým už jako trochu porušení té neutrality. Takže to jsou třeba případy, kdy mi přijde, že kdyby tam byl mediátor chlap vedle mě, že by to jako bylo lepší, byť to třeba nejsou tak závažný činy, třeba je to i to výživný, kdy prostě je tam nějaký ošklivý spor mezi těma dvěma a ten chlap většinou hodně nasazuje na to, že dvě ženský dali proti mně a už se zase spikly, tak tam třeba to je případ, kdy by mně to dávalo smysl, že by tam byl ještě druhý mediátor mužského pohlaví.

T: Takže poptávka by byla, ale prostě z personálního hlediska volíte mediace.

M: Přesně.

T: Hmm. Děkuju, no a stalo se Vám někdy, že případ, který jste měla mediovat Vás natolik osobně zasáhl, že jste ho odmítla?

M: Ne, to mně ještě se nestalo, k tomu jsem ještě takhle jako nedospěla. Já bych řekla, že mám jakoby hodně ošetřený nějaký jakoby hranice toho, kam si ty lidi pustím už nějakou jako větší, dlouhodobější praxí, takže tohle našťěstí se mně ještě nestalo.

T: Dobrá a zeptám se, třeba i v rámci toho, že jste na menším městě, tak stalo se Vám třeba, že jste narazila na klienta, kterýho byste osobně nějak znala, tak i z toho důvodu, třeba že byl odklon na jednoho z kolegů?

M: To se nám stalo, to je pravda, to se nám stalo, a to jsme vlastně odkláněli, jojojo, tohle jo, to se tady občas stane, no, to je pravda.

T: Dobrá, děkuju, k téhle otázce myslím úplně kompletně zodpovězeno a další se týká právě intervizi a supervizi, tak můžeme klidně začít tou intervizi, jaký pro Vás má smysl, jak často ji využíváte?

M: Ono je to jakoby po formální stránce, takže my vlastně žádný intervize ani supervize nemáme v současné době, protože prostě z finančních důvodů byly ve službě teďka jakoby zrušený, ale to, že se vlastně s kolegama sejdeme v kuchyňce a prostě nad těma případama diskutujeme v nějakých pauzách mezi klientama nebo při obědě, tak já to trochu jako nazývám takovou neřízenou intervizi, takže by se to takhle dalo pojmout, tak to děláme v podstatě jako každý den. Každý den jako ty klienty řešíme, protože ještě tím,

jak jsme fakt jako malý středisko, tak nám spoustu těch klientů jsou jakoby známý, že třeba se nám tak jako prolínají téma agendama, že někdo ho má v dohledu, pak se dostane k nám na mediaci, takže prostě je to tady, všichni se se všema znaj, takže ty intervize jedeme fakt téměř denně, bych řekla.

T: Dobrá, no a zeptám se ještě v dobách, kdy supervize byla dostupná a byla zařízená, tak bylo to pro Vás užitečný nástroj?

M: Jo, jo určitě, akorát, že ono u nás byla jenom jednou za tři měsíce, což mně i tak přijde, že bylo fakt jako strašně málo, ale v dobách, kdy byla tak jo, tak to určitě dávalo smysl a bylo to super.

T: Takže máte i dobrou zkušenost s tím supervizorem, kterej to vedl?

M: No my jsme, jo, nám se vystříдалo těch supervizorů jako několik v průběhu těch let, co supervize bývaly a je fakt, že protože vždycky Probační a mediační služba měla třeba na dva roky nasmlouváno jako někoho, tak někteří supervizoři byli super, ale pak jsme třeba měli jednu dobu supervizorku, která přesně, pracovala v jiným typu služby a bylo to dost znát a vlastně nebylo to úplně fajn z její strany, tak ten rok a půl se nám tohle dělo no, ale jinak jako před tím ti supervizoři byli fajn.

T: Hmm, tak to ráda slyším. No a můžu se zeptat, máte během té praxe nějakou mediaci, která patří k oblíbeným, nebo si řeknete, ta se povedla a ráda na ni vzpomenete?

M: Hmm, tak to je zrovna asi ta, kterou jsem trošku jako naťukla, ta ve mně teď tak jako leží z toho rodinného prostředí, protože byla fakt jako taková zajímavá, kouzelná jak jsem říkala. Byla to násilná trestná činnost vlastně v rámci rodinného prostředí, kdy klient fakt opakovaně se doma opíjel a pak vždycky na rodiče vytáh jednou nůž, jednou jako plynovou pistoli a vyhrožoval jednak tátovi, tak mámě, tak bráchovi a ta rodina spolu pořád jakoby žila a fakt nebyli schopní to vůbec probrat, ale když jsme pak mluvili s tou mámou, tak jsme zjistili, že ta tam jako žije v permanentním strachu o sebe, o rodinu o všechny, a už se jí z toho podle mně začaly vyvíjet nějaký jako psychický onemocnění, takže tadle byla jako fakt super, ta mediace. Poprvé to tam z nich nějak jako vylezlo, co se vlastně děje, nastavili si nějaký pravidla fungování, on vlastně třeba poprvé se i ten syn omluvil za svoje chování, takže taková jako ukázková, jak by to mělo vypadat, tak ta byla fakt dobrá tadle, že byla taková jako upřímná a pravdivá bych řekla.

T: Dobrá, děkuju za tenhle případ, no ale napadá mně v kontrastu toho i nějaká mediace, na kterou vzpomenete, že se nepovedla a co se tam když tak nepovedlo?

M: Hmm, to byla třeba, teď mně napadá konkrétně jedna mediace ohledně, ta trestná činnost byla právě výživný a tam ten pachatel přišel ryze účelově a přijde mi, že se vlastně ani jako asi nechtěl domluvit ale vyhodnotil si, že je dobrý, aby měl čárku u soudu a vůči tý poškozený, nebo oprávněný se fakt nechoval hezky a nedovedli jsme to nějak moc ukočírovat, takže stejně mediace se předčasně ukončovala, protože to nemělo žádný význam, protože ten člověk se prostě nechtěl domluvit v principu, tak tadle mně napadá, no.

T: Dobrá, děkuju, no a ať nekončíme fatálně, tak poslední otázka se týká toho, jestli je něco, co by Vám pomohlo tu Vaši práci zkvalitnit nebo zpříjemnit, nějaké doporučení?

M: Mně napadá, že by třeba konkrétně u nás na probačce bylo hezký, kdyby se vymyslelo nějaký jako pravidelný setkávání, nějaká pracovní skupina těch mediátorů jako takovejch, že kdyby se jako mohli setkávat a sdílet si ty lidi, co se jako během těch mediací děje, že by to mohlo posouvat dál, nebo naopak

odblokovávat nějaký jako negativní věci, co se tam dějou, tak to mně třeba jako připadá jako takovej nápad, kterej ještě nikdo nezrealizoval, ale bylo by to dobrý.

T: A pardon, bylo to myšleno na jako Vaši pobočku, nebo právě plošně?

M: No tak jako celorepublikově.

T: Celorepublikově, hmm...

M: Že každej si podle mě jede trošku ty mediace jinak, nebo jsou to trošku jiný případy po těch městech, takže na úrovni jako celoprobační prostě udělat možnost nějakýho jako pravidelnýho setkávání jednou já nevím, za čtvrt roku, tak třeba to by bylo zajímavý, protože ty zkušenosti v krajích jsou podle mě trošku jako jiný.

T: Hmm, to zní určitě zajímavě, tak jestli je to takhle za Vás všechno, nechcete se k něčemu vrátit nebo doplnit, tak z mojí strany jsme vyčerpaly otázky...

M: Super, já si myslím, že je to snad všechno...

T: Dobrá, tak já moc děkuju za Váš čas a mějte hezký den.

M: Fakt já se omlouvám za ty zmatky, dneska je to tu nějaký hektický u nás, ale kdybyste k tomu něco potřebovala ještě, tak se klidně ještě napište, zavolejte, já budu k dispozici.

T: Dobře, moc děkuju, mějte se hezky.