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 současný 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 součást odborné způsobilosti úředníka a bude bude z toho i odborná zkouška, což ten kurz je rozdělenej 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 náslechů?

M: Vzdělávání v podstatě probíhá formou náslechů 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, různý 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 znesvářený strany nebo strany, který neuměj ten konflikt samy řešit tak že je tady možnost na někoho obrátit a ten dotyčný odborník může províst ty strany tím procesem tý mediace a dojít k nějakýmu závěru, nějaké dohodě, která by byla jako k oboustranný 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 todlecto nezaregistroval, jo, naopak, ale tak asi bere to nějakou energii, no, člověk se musí na to připravit, po tý energetický stránce, jo, přeci jenom tam pracujete

s nějakejma emocema, jo, těch lidí, který si něco prožili, jo, zažili ten konflikt, vybavujou si nějaký vzpomínky, takže vnímáte v tom procesu ty energie jejich a někdy, a tím že v podstatě musíte být jako při tom, při tý 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: Zas 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 tý 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 poškozenýho chcete vytřískat co nejvíc můžete, takže pak si jako i sám v sobě reguluju, že tohle vlastně má bejt 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 nepřiměřený a já jako v roli toho mediátora i tohle musím jako nějakým způsobem vstřebat a bejt pořád jako v tý nestranný 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 tý 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 pojďte 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 poškozenýmu, 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 oprostit ve volném čase? Protože přeci jenom, když se to třeba nedaří, nebo ty lidi byli nároční, tak jak se od toho dá oprostit? Nějakou relaxací nebo co Vám funguje?

M: Tak to už je asi na každým 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 todlecto 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 řek, 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 každým případě, jo, teď je otázka osobnosti toho supervizora.

T: A tu s kterou jste měl Vy zkušenost? Byla pro Vás nosná, probrala 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. Děkuji, 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 nějakej 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 neřku-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, děkuji.

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 samýho začátku jsem dostala příležitost dělat mediace, už ve vzdělávacím kurzu jsme se naučili nějaký 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 různejma 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 prvý dobrý vyvážení tý 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 podezíravej a má pocit, že těch lotrů je víc než ty, který se s nima denně nesetkávaj, tak člověk i tou mediací i každou prací s lidma, kteří někomu ubližujou, tak vám bere trochu takový jako, takových růžových brýlí, prostě vidíte najedou 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 ukazujou v tý lepší stránce, pak se omlouvaj a je jim to líto, maj 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 trošku ty lidi jakoby tak jako popostrčit nebo spíš jim dát odvahu 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, 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 tý 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 koukaj, že to není jenom hraný, že se to ani nedá tohle to 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 každej 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 reagujou, protože v jednom se těžko volí správný slova, nebo se řídí ten proces a zároveň sledujete všechny ty účastníky, jak nonverbálně prožívají třeba ty informace, nebo posun tý mediace, takže todle je jedna z věcí, takže náročnost z toho samotnýho 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 celýho procesu a to se dělá touhletou 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 vhodný, 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 tý mediaci, tak ho máte dostatečně nastudovanej, mluvíte s těma lidma, takže to není tak, že byste odmítla mediaci, ale už třeba z podstaty tý věci to přidělíte někomu jinýmu, jo, takže to není tak, že byste se vzdala mediace, ale vzdáte se celýho 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 náročnej, 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 tý 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 ostatníma, ale když opravdu to potřebujete, mám za chvilku 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 vymezenej 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 todle téma, který já jsem mediovala, což bylo znásilnění mezi, mezi příbuznýma, tak se hodně tabuizovalo před tím a bylo to jako generálně odmítaný vhodný případ k mediaci. Ale na těhletěch 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 ošetřený 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 přepočetla 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 těmdle 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 dělaj, 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 vím…

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 nějakej 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 tý 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 veškerej potřebnej čas, tak ho potřebujete někdy docela dost, hlavně se s těma lidma potřebujete individuálně sejít 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 jednoduchý záležitosti může bejt 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. Vím, 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, kterýma se třeba Vy nějak ochráníte sebe, nebo víte, že budou prospěšný pro nějakej hladkej 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 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.

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 poškozenejma a tady tydlecty věci, je super, když se to daří ještě v tom přípravným řízení, protože 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, ale prostě poskytnout tomu poškozenýmu nebo tý oběti, aby, protože ano, někdo má pocit, že když ho za to odsouděj 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 vyřešenej, 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 oboduje to, co vlastně se vyřešilo.

T: To zní dobře.

M: Konkrétně u těch mladistvých, protože my hodně, protože je spíš závažná trestná činnost u mladistvejch v Praze, té méně závažná se nám dostane strašně málo, takže my mediujeme případy od loupeží vejš, 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 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, no.

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

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 druhej 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 snídaně 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 nějakej druhej 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 trestný činnosti, 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 případu 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 různý, 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 přípravným 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 puberťáci 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 zainteresovaní...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 takovýmu 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 nepříjemný, 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 každej 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 schválej, 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 posdílení, 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 nějakej 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 tý komunitě, kde se to děje, není to odtržený, jo, že kluk z Jižáku přepad někoho na Čerňáku, ale že opravdu to bylo v tý komunitě, a to mi přišlo jako super a pan farář byl ohromně statečnej 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 tý komunity, nebo měl ten pocit, že tam je nějakou autoritou a todle 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 dopravky, 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, pětaosmdesát, devadesát, opravdu starej pán s tím, že teda ještě pracoval a převážel právě nějakej 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 otevřenej, 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 vlastě 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 MHdéčkem, 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 chvilku 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 průšvihu, 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 přípravným 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 nedovolujou, 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 tý úrovní 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 posdílení, 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 Medkový.

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 Medkový 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 tý 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 tý 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 nějakej pocit bezpečí, to zatím nepociťujete?

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 srovnaný, 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 druhej řekne, ok, já to beru, 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 všecko, 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 tý 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 tý mediace musí zapojit, takže po tech nezkušenej 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 tímhletím vynahrazujeme. A jinak se starám o sebe sama tím, že mám svý 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 mně nemluví, nejvíc nejlíp, hihi.

T: Chápu, no trošku 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 tenhleten 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 nesetkala 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 těchhletěch 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 téhleté 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 téhleté 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 nedomluvím, tak mně to potom za toho člověka mrzí, nebo si řeknem, co se dělo, ale někdo je prostě fakt takhle šprajclej, že prostě nechce, tak to už já jako nenesu odpovědnost za to, jestli je ochoten prostě to nějak reflektovat a respektovat, takže jo, takovýhle mediace prostě byly, kdy prostě strany se nedohodly a z mýho 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 smrťáku, 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 strukturovanej, 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 tamtý 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 jednoduchej 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 mediační výcvik I a mediační 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 zpracovanej systém, jak pracovat s klientem, kterej je nemotivovanej, 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 stejné má jako tendence některý věci jako přestat používat, máte takový ty zajetý stereotypy, který nejsou úplně moc pomáhající, takže tak a potom vlastně i jsem si platila takový jakoby mediační 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 různý kauzy mediovat s tím, že vlastně potom dostáváte zpětnou vazbu jo, je to fakt klasickej workshop a není to o tom, něco si povídat, ale opravdu je to čište: 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, pfrrr, 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 todleto 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 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 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 druhej 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 naštvaný lidi a oni se prostě domluvěj a odsuď odcházej spolu na pivo nebo prostě jedna z posledních mediací, kterou jsem dělala, tak pak, to byla dopravka, 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 slušný 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 věcma 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 todle 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 bvch to měla přestat dělat, jo, beru 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.

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 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 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 nějakej 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 domluvěj, vyčistí se vzduch, v podstatě se zbavěj nějakech 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 hajlz, kterej prostě je agresivní a blablabla, 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, plus teda další věc, že vlastně jakoby to může pomoct 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 zjistěj, že to tak jako není, a že to opravdu třeba byla nějaká blbá shoda náhod, tak vlastě se jako můžou přestat bát, že najednou vlastně viděj, 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 poškozenýho 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 vidět 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 trošku odklonila?

M: Eee, tak já mám dlouholetý koníčky, dělám historickej šerm, dělám tanec, mám, dělám vlastně i lektorku tance, tak okrajově, ale pořád ještě se v tom nějak pohybuju, mmm, takže vlastně trošku, trošku 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 nejčastějc 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 trošku 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 trošku 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 trošku problematický, takže z tohohle hlediska je to úplně ideální. Dělala 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 nějakej limit. Pro kolegy je to třeba zneužití dětí, nebo jakoby vůbec, že jde o nějaký týrání dětí, protože prostě maj malý děti, takže pro ně je to třeba náročnější, já třeba s tím problém nemám až takovej, jo, takže si to nějak prohazujem, ale tohle jsou případy, který jsme nemediovali, takže neuvědomuju si, že bych jako měla nějakej 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 poskytujem 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 zamotanej drdol, ve kterým měla vlastně zamotanej 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 nějakej 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 trošku frajírek, takovej jako ale jako zastydlej frajírek, jako že byl nevyzrálej. 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, todle 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 druhej 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 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 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 těchhlenstěch 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 tématiku?
M: Ne, nebyla jsem.
T: V pořádku.
M: Občas třeba kolegové vyráží 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, nějakej nácvik, to ne.

T: V pořádku, děkuju takhle za odpověď, no a k té samotné pak 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 velkém 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 nepociťujete 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 kterýma 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, prosímvás, buďte v klidu, tak to si umím představit, že není funkční tak…

M: Nenene, teď si jako vzpomínám, že poměrně vyhrocený byla situace, kdy proti sobě stáli dva pánové, kteří byli opravdu takový jako velmi řeknu hodně silné osobnosti, takoví 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 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 todle, 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, říkam 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 trošku 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 nějakýmu vyrovnání, k lepšímu přijmutí 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 trošku 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 odstřihnout 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 svým 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 byť 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 psychickej 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, poštěkali 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 součást 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 Český 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. Přemejšlím, 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 využitelnej, 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 pachatelema, 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 beru 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 tý situaci, nebo co jim to fakt jako přineslo, jak se cítěj a todle, 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 todle, 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 nevozit, tak asi todle no. Sdílení buď v práci anebo mně ještě napadá, že jsem v takových jako různejch 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 soukromým 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 todle jako je druhej 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 trošku porušení tý 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 nějakej ošklivej 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 mužskýho 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 naštěstí 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, todle 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 intervizí a supervizí, tak můžeme klidně začít tou intervizí, 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 současný 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 trošku jako nazývám takovou neřízenou intervizí, 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 těma 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 vystřídalo 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 rodinnýho prostředí, protože byla fakt jako taková zajímavá, kouzelná jak jsem říkala. Byla to násilná trestná činnost vlastně v rámci rodinnýho 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 stejnak mediace se předčasně ukončovala, protože to nemělo žádnej 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.