

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE  
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

## **Role mediace v rodinných konfliktech**

Autor: **Jana Zavadilová, DiS.**

Katedra: Katedra Sociální pedagogiky

Vedoucí práce: PhDr. Vladimír Mašát

Studijní program: B7508 Sociální práce

Studijní obor: Pastorační a sociální práce

**Praha 2014**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto písemnou bakalářskou práci s názvem „*Role mediace v rodinných konfliktech*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou použitou literaturu a jiné zdroje.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Olomouci dne 22. 4. 2014

Jana Zavadilová, DiS.

## **Bibliografická citace**

ZAVADILOVÁ, Jana. *Role mediace v rodinných konfliktech: bakalářská práce* [rukopis]. Vedoucí práce Vladimír Mašát. Praha: Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy, 2014. 66 s.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zaměřuje na roli mediace v rodinných konfliktech. Cílem práce je vymezit mediaci, jako odbornou alternativní metodu řešení sporů a vymezit její roli v rodinných konfliktech. Teoretická část představuje a popisuje mediaci jako odbornou metodu a věnuje se jejím konkrétním náležitostem. V neposlední řadě obsahuje vymezení základních pojmů a termínů souvisejících s problematikou. Pozornost je věnovaná specifikům rodinné mediace. Empirická část práce popisuje reálné příběhy účastníků mediace. Zachycuje průběh mediace a její ukončení. Cílem empirické části bylo hlubší porozumění mediačním procesu v praxi. V závěru práce jsou shrnuty veškeré získané poznatky z teoretické i praktické části práce.

## **Klíčová slova**

Mediace, mediátor, konflikty a spory, emoce, rodinná mediace, rodina.

## **Summary**

The thesis is focused on the role of mediation in family conflicts. The aim of the thesis is to define mediation as a professional alternative method which is helpful for resolution of disputes. The aim is also to define its role in family conflict. The theoretical part describes mediation as the professional method and it is dedicated to the specific requisites to. It also presents the definition of basic concepts and terms of related issues of mediation. Attention is paid to the specifics of family mediation. The empirical part of the thesis describes the real stories of participants in mediation. It shows the progress and terminations of mediation. The aim of the empirical part is a deeper understanding of the mediation process in practice. The conclusion summarizes all the gained knowledge from theoretical and practical part of thesis.

## **Keywords**

Mediation, mediator, conflicts and disputes, emotions, family mediation, family.

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. V. Mašátovi za odborné vedení mé práce, za jeho rady, cenné připomínky, vstřícnou komunikaci a čas strávený nad touto prací.

Děkuji také Mediačnímu Centru Olomouc za poskytnutí materiálu pro zpracování empirické části práce, za jejich ochotu a čas.

## OBSAH

<b>1. MEDIACE .....</b>	<b>10</b>
1.1 Počátky mediace .....	11
1.2 Rodinná mediace ve světě .....	13
1.3 Definice mediace .....	15
1.4 Mediátor a účastníci procesu .....	16
<b>2. ZÁKLADNÍ PRINCIPY MEDIAČNÍHO PROCESU .....</b>	<b>18</b>
2.1 Dobrovolnost .....	18
2.2 Mlčenlivost .....	18
2.3 Neutralita .....	19
<b>3. TECHNIKY SPECIFICKÉ PRO MEDIACI .....</b>	<b>20</b>
3.1 Empatické porozumění .....	20
3.2 Aktivní naslouchání .....	20
3.2.1 Sumarizování .....	21
3.2.2 Parafráze .....	21
3.3 Dotazování .....	22
3.4 Práce s flipchartem .....	23
3.5 Brainstorming .....	23
<b>4. FÁZE MEDIACE .....</b>	<b>25</b>
4.1 Předmediační fáze (0 – fáze) .....	25

4.2	Fáze zahájení (1. – fáze) .....	25
4.3	Sběr informací (2. – fáze) .....	26
4.4	Porozumění problému (3. – fáze) .....	26
4.5	Hledání řešení a alternativ (4. – fáze).....	27
4.6	Sepsání dohody (5 – fáze).....	27
4.7	Závěrečné slovo .....	28
4.8	Formy ukončení mediace.....	28
5.	KONFLIKTY A SPORY .....	29
5.1	Příčiny konfliktu.....	31
5.2	Možnosti řešení konfliktů.....	32
6.	EMOCE V MEDIACI .....	34
6.1	Práce s emocemi v mediaci .....	35
7.	SPECIFIKA RODINNÉ MEDIACE.....	37
7.1	Cíl rodinné mediace.....	38
7.2	Oblast působení rodinné mediace .....	39
7.3	Právní ukotvení rodinné mediace.....	40
7.4	Rodina a její funkce .....	41
8.	EMPIRICKÁ ČÁST .....	43
8.1	Kazuistika č. 1 .....	43

<b>8.2 Kazuistika č. 2 .....</b>	<b>45</b>
<b>8.3 Kazuistika č. 3 .....</b>	<b>50</b>
<b>8.4 Kazuistika č. 4 .....</b>	<b>51</b>
<b>SHRNUTÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI .....</b>	<b>54</b>
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>55</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>56</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>60</b>
<b>Příloha 1 - Etický kodex Asociace mediátorů ČR .....</b>	<b>61</b>
<b>Příloha 2 - Přehled případů řešených v rámci rodinné mediace v Mediačním centru Olomouc (MCOL).....</b>	<b>63</b>



## ÚVOD

Ve své bakalářské práci se zabývám mediací jako alternativní mimosoudní cestou řešení sporů za přítomnosti třetí nestranné osoby – mediátora. Práce je konkrétně zaměřena na roli mediace v rodinných konfliktech. Mediace je právně ukotvena v zákoně č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci). Rodinná mediace řeší spory v právních vztazích, proto se řídí rodinným právem upravujícím práva a povinnosti osob, které v různých rolích vystupují v rodině. Rodinné právo upravuje občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

Rodinná mediace je určena především pro rodiče před i po rozchodu, rozvádějící se páry, páry, které spolu již nechtějí žít, rodiče a dospělé děti a další členy širší rodiny, kde jsou obtíže s komunikací či vztahy.

Rodinnou mediaci vnímám jako správnou a unikátní cestu k řešení rodinných konfliktů. Zaujala mě jako výborná varianta mimosoudního řešení sporu v rodině. Hlavním motivem pro napsání této práce je rozšířit povědomí o této metodě, která je v odborných kruzích již několik let známá. Běžná populace v České republice o ní však zpravidla nikdy neslyšela nebo neví, co si pod ní představit. V neposlední řadě je motivem můj osobní zájem se této odborné metodě řešení rodinných sporů v budoucnu věnovat. Mediace mne upoutala tím, že nabízí klientům zpětnou vazbu, která je pro samotného člověka v běžném životě velmi důležitá a na celý problém pohlíží z různých úhlů pohledu. Za velice kladné, v porovnání se soudním řízením, považuji na celé mediaci její přirozenější průběh řešení konfliktu, důstojné jednání, prostředí, ve kterém se mediace odehrává, vzájemnou komunikaci mezi klienty a mediátory a především snahu vyhovět oběma stranám. Stejně tak nelze opomenout jazyk, ve kterém celý proces probíhá a je pro běžného klienta mnohem „lidštější“ než se kterým se setká u soudního řízení.

Samotné statistiky ukazují vysokou úspěšnost mediace a také nárůst klientů, kteří pomocí ní řeší své konflikty. Tím se ukazuje, že rodina není

schopna sama řešit konflikty, ale také to, že mediace těmto rodinám úspěšně pomáhá konflikty řešit na rozdíl od soudních řízení.

Rodinnou mediaci hodnotím jako jednu z nejdůležitějších a nejpřínosnějších mediací, aniž bych snižovala důležitost ostatních mediací. Za velmi důležité považuji dopad sporu na nezletilé děti, které jsou odkázané na to, jak rodiče budou schopni svůj spor řešit nejen teď, ale i do budoucna. Úkolem mediace je pomoci najít rodině uspokojivé řešení pro všechny strany sporu i děti. Rodinná mediace je považována za jednu z nejtěžších mediací, neboť v ní hrají roli velmi silné emoce rodičů. Emoce, především ty negativní, jsou nedílnou součástí procesu mediace a doprovází ji v každé fázi.

Jako předpoklad pro vstup do mediace se uvádí dobrovolnost stran konfliktu, praxe však ukazuje, že to není pravidlem a i přes počáteční odpor lze dosáhnout dohody.

Bakalářská práce je určena čtenářům, které zajímá oblast mediace, rodinných konfliktů a chtějí se s touto metodou blíže seznámit.

Teoretická část seznamuje s vývojem mediace, rolí mediátora a účastníků sporu, se základními principy, fázemi a speciálními technikami mediačního procesu. V závěru této části se věnuji specifikům rodinné mediace.

V praktické části uvádím čtyři kazuistiky z oblasti rodinné mediace z Mediačního Centra Olomouc. Cílem těchto kazuistik je dokreslit teoretickou část a přispět k lepšímu porozumění mediačního procesu a jeho smyslu v řešení sporů.

## 1. Mediace

Mediace je alternativní variantou řešení sporů mimosoudní cestou za přítomnosti třetí osoby. Účastníky mediace mohou být jak fyzické, tak právnické osoby. Své místo má i v legislativě České republiky a to konkrétně v zákoně č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci).

Jde o metodu, která si buduje své místo v terapii, poradenství a krizové intervenci a profiluje se jako další z metod v takzvaných pomáhajících profesích. Setkáváme se s ní v oblasti ekonomické, občanské, rodinné, atd. Nejčastěji se v pomáhajících profesích setkáváme s mediací rodinnou.<sup>1</sup>

Níže uvedená tabulka znázorňuje základní rozdíly mezi mediačním a soudním procesem:<sup>2</sup>

**Tabulka 1 : Rozdíl mezi mediací a soudem**

Mediace	Soud
Je rychlejší	Bývá pomalejší
Finančně dostupnější	Vysoké finanční náklady
Nastolena důvěrnost	Formální charakter
Výsledkem je vzájemná dohoda	Je určen rozsudek
Vztah mezi stranami může pokračovat	Otázka vymahatelnosti sporu
Jsou řešeny zájmy a potřeby	Soud se řídí právy a povinnostmi
Dohoda se dá upravovat	Rozsudek je finální - nelze upravit
Dohodu si sepíší obě strany	Rozsudek je určen autoritou

<sup>1</sup> Růžička, Kollnerová, Mediace a rodinná mediace, s. 4-5.

<sup>2</sup> Řezaninová., Vrabcová, Manuál k semináři o mediaci. Praha: AMČR, 2009.

Mediace je oproti soudnímu řízení vyústěním souhlasu všech účastníků mediačního procesu. Nabízí účastníkům aktivní zapojení do procesu vyjednávání, hledání alternativ a vytváření výsledné dohody, která je cílem celé mediace. Dohoda, která je přijatelná pro všechny strany, se písemně zaznamená, stvrdí podpisy a může mít podle závazkového práva charakter právní smlouvy.<sup>3</sup> *„Vzhledem k tomu, že mediace nabízí mnohem větší prostor ke společné analýze případu a tvorbě výsledného řešení, je podstatně úspěšnější než soudní jednání. 75 % mediačních případů končí uzavřením dohody, přičemž 80 % účastníků odchází spokojeno s průběhem jednání a jeho výsledkem.“*<sup>4</sup>

Hlubším smyslem mediace je spokojenost všech zúčastněných stran – obou stran konfliktu na věcné, procesní i osobní úrovni a mediátora na úrovni procesní a osobní.<sup>5</sup>

Existuje mnoho společných bodů s právní praxí i terapií, avšak mediace není ani jedno z toho.<sup>6</sup>

## 1.1 Počátky mediace

V historii se mediace využívala v různých formách, které se přibližují té dnešní. Dnešní oblast samotné historie mediace není však příliš zmapována a názor odborníků na její časové zařazení není jednotný.<sup>7</sup>

Počátky mediace sahají až do období starověku. Zde lze vidět prvky mediace v systému komunit a příbuzenství, kde řešily své spory mimosoudní cestou. Mediace se uplatňovala také v antickém Řecku při řešení

---

<sup>3</sup> Riskin, Arnold, Keating, Mediace aneb jak řešit konflikty, s. 10-11.

<sup>4</sup> Tamtéž, s. 13.

<sup>5</sup> Plamínek, Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty, s. 55.

<sup>6</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 53.

<sup>7</sup> Růžička, Kollnerová, Mediace a rodinná mediace, s. 10.

občanských sporů, ve kterých se lidé obraceli na rozhodce, nikoli na soud. Rozhodčí řízení lze chápat jako pomyslný předstupeň mediace, neboť má některé společné prvky. Přelom 5. – 4. století př. n. l. přinesl povinné rozhodčí řízení, které vedl státem autorizovaný rozhodce.<sup>8</sup>

Mediace se dostala do povědomí společnosti koncem 60. let. Do té doby se ověřovala pouze v laboratorních podmínkách. V šedesátých letech pronikala do společenské praxe a začala se využívat v politice, při řešení společenských konfliktů a jako alternativa k soudnímu řízení.<sup>9</sup>

V průběhu let vznikaly postupně organizace sdružující mediátory a nabízející jejich služby. Tyto organizace se dnes významně podílejí na ukotvení mediace v právním prostředí a na osvětě využívání mediace. Mezi nejznámější patří Partners for Democratic, Changes, Asociace mediátorů ČR, Sekce ADR<sup>10</sup> při České advokátní komoře nebo Conflict Management International.<sup>11</sup>

Dnes je mediace nejvíce rozšířená v USA, Kanadě, ve Francii, Velké Británii a dalších západoevropských zemích. V USA je mediace využívána v 60 – 70 % případů řešení sporů a z toho asi dvě třetiny končí dohodou.<sup>12</sup>

*„V České republice se mediace začala využívat počátkem 90. let minulého století. Asociace mediátorů České republiky (AMČR) je jednou z hlavních organizací, která poskytuje mediátorské vzdělání, akreditaci a samozřejmě nabízí i mediaci samotnou.“<sup>13</sup>*

---

<sup>8</sup> Holá, *Mediace v teorii a praxi*, s. 13.

<sup>9</sup> Holá, *MEDIACE Způsob řešení mezilidských konfliktů*, s. 29.

<sup>10</sup> ADR: tato zkratka pochází z anglického Alternative Dispute Resolution a je běžně používána pro mimosoudní procesy řešení sporů. V některých zemích se využívá pouze k označení procesů mediace a med-arb.

<sup>11</sup> Potočková, *Nejlepší je domluvit se*, s. 25.

<sup>12</sup> Riskin, Arnold, Keating, *Mediace aneb jak řešit konflikty*, s. 10.

<sup>13</sup> Růžička, Kollnerová, *Mediace a rodinná mediace*, s. 10.

Mediace se stává respektovanou odbornou metodou ze strany ostatních pomáhajících profesí. Vzniká zajímavé propojení i s jinými obory, např. mediace a psychoterapie nebo mediace a sociologie. Vyskytují se i odborníci z oblasti práva, kteří přinášejí do mediace nové podněty ze své praxe. Rozvíjí se také řada sdružení, organizací, institucí, které se mediaci a podobným postupům věnují. Přes všechn její pokrok není její veřejné vnímání v Česku nijak výrazné a je známá spíše v odborných kruzích. Samotní soudci tuto metodu v praxi doporučují nebo nařizují velmi výjimečně.<sup>14</sup>

## 1.2 Rodinná mediace ve světě

Mediace byla zpočátku přijímána s určitou nedůvěrou, avšak přesto se díky své efektivnosti a rychlosti prosadila ve většině států Evropy a Ameriky.<sup>15</sup>

*Mediace ve Spojených státech amerických* se započala využívat od sedmdesátých let 20. století. Jejím cílem bylo efektivně řešit spory a šetřit čas. Byla založena Asociace rodinné mediace, která se zaměřovala na rozvodovou mediaci. Od roku 1980 se stala mediace povinnou před zahájením soudního řízení ve věcech výchovy nezletilých dětí.<sup>16</sup>

*Rodinnou mediaci v Kanadě* zastřešuje organizace Family Mediation Canada (FMC), která byla založena v roce 1985, jako nevládní nezisková organizace. FMC je interdisciplinárním sdružením mediátorů, právníků, sociálních pracovníků, učitelů, soudců a zdravotníků, jejichž cílem je

---

<sup>14</sup> Plamínek, *Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty*, s. 156-157.

<sup>15</sup> Růžička, Kollnerová, *Mediace a rodinná mediace*, s. 12.

<sup>16</sup> Tamtéž s. 15.

vzájemná spolupráce při řešení rodinných sporů. Organizace FMC usiluje o zakotvení jednotných standardů pro rodinné mediátory v Kanadě.<sup>17</sup>

*Ve Francii* byla v roce 1988 založena Asociace na podporu rodinné mediace (APMF). Na základě APMF vznikla Národní federace rodinné mediace (FENAMEF). Soudní mediace ve Francii dává možnost soudci určit třetí osobu, která povede mediaci. Mediátor je vázán mlčenlivostí a soudci může sdělovat pouze výsledek dohody či nastalé komplikace. Lhůta mediace je ohraničena dobou tří měsíců. Prodloužit ji může soudce na návrh mediátora. Ve Francii funguje také mimosoudní mediace.<sup>18</sup>

*Německo* je specifické svým federálním systémem práva. Federální právní úprava zmocnila spolkové státy, aby zavedly systém povinné mediace napojené na soud. Umožňuje také, aby byly zavedeny programy dobrovolné mediace napojené na soudní systém. Mediace postupně nachází místo v právním řádu. Důvodem pro zavedení mediace v Německu není snaha o snížení nákladů soudního řízení nebo ulevit soudům, ale spíše snaha poskytnout účastníkům soudního řízení alternativní způsob řešení sporu, který se zaměřuje na jejich zájmy.<sup>19</sup>

V Německu se rodinné mediaci věnují autoři knihy s názvem *Familien – Mediation und Kinder* (Rodinná mediace a děti), která klade důraz na děti a mládež, na které má být brán přímý ohled. Zdůrazňuje, že celý mediační proces má být účelný a rychlý.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Mediace ve světě [on-line]. <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/> ]. [cit. 2014-04-10].

<sup>18</sup> Růžička, Kollnerová, Mediace a rodinná mediace, s. 15.

<sup>19</sup> Mediace ve světě [on-line]. <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/> ]. [cit. 2014-04-10].

<sup>20</sup> Růžička, Kollnerová, Mediace a rodinná mediace, s. 14.

### 1.3 Definice mediace

Slovo mediace vychází z latinského pojmu *Médium*, do českého jazyka přeloženo jako *střed*. Mediace je proces, jímž se snažíme dosáhnout dohody mezi zúčastněnými stranami, aniž by jedna z nich byla poražena, zneužita nebo se cítila ponížena.<sup>21</sup>

Mediace je procesem neformálním a strukturovaným. Tohoto procesu se účastní nestranná třetí osoba – mediátor, který se podílí na sporu a vstupuje do něj zvenčí, je nezávislý a neutrální. Klienty podporuje v hledání společné cesty a dohody. Ten kdo rozhoduje o výsledku sporu, není mediátor, ale účastníci mediačního procesu.<sup>22</sup>

Proces mediace zprostředkovává přístup k řešení konfliktu, ve kterém spolu lidé nesouhlasí. Prostřednictvím mediace mají zúčastněné strany šanci spolu mluvit tváří v tvář bez přerušení, takže každý názor je slyšet. V průběhu mediace se problém identifikuje a zúčastněné strany mají možnost dospět ke společnému řešení, dohodě, podle které se od daného okamžiku budou řídit.<sup>23</sup>

Mediace tvoří pomyslný most mezi účastníky konfliktu. Mediátor své řešení druhé straně nemůže vnutit. Osoba v roli mediátora by měla zvládat mediační techniky a strukturu vedeného procesu mediace. Délka procesu mediace je různá. Může trvat několik hodin i mnohem déle. V tomto případě je mediace rozdělena až na několik jednání.<sup>24</sup> „*Výzkumy ukazují, že průměrná délka mediace bývá 5 – 8 hodin.*“<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> Holá, Mediace a možnosti využití v praxi, s. 100.

<sup>22</sup> Riskin, Arnold, Keating, Mediace aneb jak řešit konflikty, s. 10.

<sup>23</sup> Schrupf, Crawford, Bodine, Peer mediation: conflict resolution in schools: student manual, s. 6.

<sup>24</sup> Spirová, Alternativní způsoby řešení sporů – mediace, s. 120.

<sup>25</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 53.



V procesu mediace hraje důležitou roli důvěra mezi účastníky a důvěryhodnost sdělovaných informací. V mediaci je prostor řešit konflikt rovnocenně a neupřednostňovat řešení pouze jedné strany.<sup>26</sup>

## 1.4 Mediátor a účastníci procesu

Mediátor je osoba, která je odborně školená v mediaci a disponuje specifickými dovednostmi a zkušenostmi, které uplatňuje v komunikaci mezi spornými stranami a v efektivním vedení procesu jednání. Jeho úkolem je, aby jednání bylo pro všechny zúčastněné přehledné, užitečné a v neposlední řadě také příjemné.<sup>27</sup> Rolí mediátora je pomoci stranám vyřešit konkrétní rozepři. V žádném případě se mediátor nestaví do pozice terapeuta a neléčí vztah ani osobnost. Jeho úlohou není zjistit, kdo má pravdu a kdo nikoliv nebo která ze stran se provinila.<sup>28</sup>

Mediátor je ten, kdo celý proces mediace vede, a je proto nezbytné, aby měl dostatečné odborné znalosti, byl komunikativně nadaný, kreativní, měl smysl pro spravedlnost, byl autoritou, atd.<sup>29</sup> V žádném případě nezasahuje do rozhodování a výběru řešení účastníků, ale dbá na vyváženost komunikace mezi účastníky a podporuje strany při zvažování jednotlivých variant řešení a tvorbě dohody. Snaží se o usnadnění procesu jednání mezi klienty. Mediátor není kritikem, neradí ani nehledá viníka.<sup>30</sup>

Mezi hlavní práva a povinnosti mediátora vůči klientům patří zprostředkování komunikace, určování procesu, nestrannost, zajištění

---

<sup>26</sup> Schruppf, Crawford, Bodine, Peer mediation: conflict resolution in schools: student manual, s. 29.

<sup>27</sup> Riskin, Arnold, Keating, Mediace aneb jak řešit konflikty, s. 12.

<sup>28</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 53.

<sup>29</sup> Jílková, Alternativní způsoby řešení sporů. Proč mediace? Bulletin advokacie, 2002, č. 10.

<sup>30</sup> Riskin, Arnold, Keating, Mediace aneb jak řešit konflikty, s. 12.

orientace v problému, nerozhoduje o věci, ale současně analyzuje kauzu a ovlivňuje vztahy.<sup>31</sup>

Mediátor se od soudců a jiných odborníků liší tím, že je plně odpovědný za zvládnání sporu v mediačním procesu, ale nijak nezasahuje do rozhodnutí klientů a do věcné podstaty sjednaných dohod nebo nalezených řešení.<sup>32</sup> Jeho role v mediaci je komplexní. Musí umět přítomné strany motivovat k jednání, vědět kdy a jak použít vhodnou intervenční techniku a umět pomoci překonat stagnaci. Úspěšná mediace je výsledkem dobré strategické práce mediátora.<sup>33</sup>

Mezi účastníky mediace patří, včetně mediátora, účastníci konfliktu, kteří jsou označováni také jako strany sporu či klienti. Nejčastěji se mediace účastní dva klienti. V některých případech se mediace účastní i právní zástupci stran a hájí práva svého klienta. Přítomnost těchto osob při mediaci se stává často kontraproduktivní a narušuje proces mediace. Jednou z možností je vyjasnit si jejich role při mediace a pravidla vzájemné komunikace. Účastníci sporu či mediátor si mohou v případě potřeby k mediačnímu procesu přizvat také další odborníky či osoby, které jsou v procesu zainteresovány a konečné řešení sporu je ovlivní.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> Plamínek, Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty, s. 79.

<sup>32</sup> Temtéž, s. 51.

<sup>33</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 54.

<sup>34</sup> Plamínek, Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty, s. 52-53.

## 2. Základní principy mediačního procesu

Principy mediačního procesu tvoří pilíře mediace. Existuje jich velké množství a literatura uvádí odlišné termíny, ale jejich podstata a cíl jsou společné. Jde o to stanovit základní pravidla, hranice, které se budou v průběhu mediačního procesu dodržovat. V této kapitole zmiňuji tři principy, které nalezneme i v Zákoně o mediaci ČR.

### 2.1 Dobrovolnost

Vstup do mediace je dobrovolným rozhodnutím účastníků. Pokud by byla účast na mediaci vnucena zvenčí, tak se celý proces může komplikovat a snižovat tím stabilitu dohody.<sup>35</sup>

Mediační programy ukazují, že necelých 30% občanů vstupuje do mediace dobrovolně. Ve zbylých případech šlo o důrazná doporučení ze strany tzv. pozorovatelů konfliktu (právní zástupci, soudci, představitelé státní správy či samosprávy).<sup>36</sup>

Výzkumy prokázaly, že vysoká míra spokojenosti byla zaznamenána u stran, které se mediace zúčastnily dobrovolně na základě vzájemné domluvy. Rozhodujícím aspektem mediačního procesu však není předpoklad dobrovolného vstupu, ale dobrovolné rozhodnutí v mediaci setrvat.<sup>37</sup>

### 2.2 Mlčenlivost

Mediátor je povinen ze zákona zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech z celého procesu mediace, a to i tehdy pokud nebyla uzavřena smlouva o provedení mediace. Tato mlčenlivost je závazná i po

---

<sup>35</sup> Plamínek, Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty, s. 62.

<sup>36</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 56.

<sup>37</sup> Tamtéž, s. 56.

vyškrtnutí ze seznamu mediátorů. Povinnost mlčenlivosti je závazná také pro osoby, které se podílejí na zajištění a průběhu mediace. Mlčenlivost může mediátor porušit v případě souhlasu všech zúčastněných stran sporu.<sup>38</sup>

Zachování mlčenlivosti buduje důvěru klienta k mediátorovi a současně se stává předpokladem k efektivní spolupráci. Je důležité myslet na to, že pro klienty je těžké sdělovat informace ze svého života cizí osobě, přestože je dotyčná osoba profesionál.<sup>39</sup>

## 2.3 Neutralita

Absolutní neutralita vzhledem k předsudkům není možná. Mediátor neutralitu dává najevo v průběhu sezení a to tak, že na konci procesu strany nemají pocit, že by se přikláněl k jedné z nich. Jedná se o vnější postoj mediátora.<sup>40</sup>

Mediátor má právo i povinnost již zahájenou mediaci přerušit či zcela odmítnout, jestliže má pochybnosti o své podjatosti s ohledem ke stranám sporu nebo k předmětu sporu. Mediátor je také povinen informovat strany sporu o důvodech možné podjatosti.<sup>41</sup>

V praxi svou neutralitu mediátor podporuje tím, že si po celou dobu mediačního procesu hlídá neutralitu vůči stranám, poskytuje jim stejný prostor pro vyjádření a udržuje rovnoměrný oční kontakt mezi všemi účastníky. V úvodním slovu, vždy mediátor definuje svou neutralitu.<sup>42</sup>

---

<sup>38</sup> Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), §9

<sup>39</sup> Kutnohorská, Cichá, Goldmann, Etika pro zdravotně sociální pracovníky, s. 57.

<sup>40</sup> Gjuríčová, Kubička, Rodinná terapie: Systematické a narativní přístupy, s. 23.

<sup>41</sup> Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), §5

<sup>42</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 59.

### **3. Techniky specifické pro mediaci**

Specifické techniky jsou hojně využívány v procesu mediace a jsou její nepostradatelnou součástí. Prostřednictvím těchto technik mediator řídí celou mediaci. Tyto techniky se také podílejí na efektivitě poskytované mediace a současně i na vztahu mezi mediátorem a klientem. Literatura nabízí podrobné rozpracování různých technik, které lze při mediačním procesu aplikovat. Zde jsou tyto techniky zestručněny.

Specifické techniky jsou základem mediace a aktivního přístupu mediátora k řízení procesu mediace. Míra využitelnosti těchto technik je rozdílná.<sup>43</sup>

#### **3.1 Empatické porozumění**

Skrze empatii zachycujeme prožívání druhého člověka. Empatie se projevu je tak, že si nejživěji a nejpřesněji promítáme aktuální duševní život klienta, jeho prožívání, vnímání a hodnocení. Dostatečná empatie a porozumění se projeví, jestliže zkušenosti druhého prožíváme jako zkušenosti vlastní.<sup>44</sup> u empatického porozumění si mediátor musí zachovat profesionální odstup, čímž vytváří prostor pro pomoc klientovi.<sup>45</sup>

#### **3.2 Aktivní naslouchání**

Aktivní naslouchání je důležitou činností, kterou mediator vykonává neustále v průběhu mediace. Aktivní naslouchání znamená, že si dobře pamatujeme (např. v dalších sezeních) obsah klientova vyprávění a také to, že dobře rozeznáváme přímo i nepřímo vyjádřené pocity v klientově vyprávění. Aktivní naslouchání má v procesu mediace řadu funkcí. Samo

---

<sup>43</sup> Holá, Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů, s. 123.

<sup>44</sup> Vymětal, Speciální psychoterapie, s. 124.

<sup>45</sup> Holá, Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů, s. 123.

o sobě působí pozitivně tím, že mediátor vyjadřuje pozorný zájem o klienta a klient tak může svůj problém sdílet. Aktivní naslouchání je také předpokladem pro další spolupráci, protože vytváří prostor pro nové uchopení problému.<sup>46</sup>

Aktivní naslouchání pomáhá mediátorovi také pochopit význam klientových slov. Prostřednictvím aktivního naslouchání získává mediátor nové informace o klientovi.<sup>47</sup>

### **3.2.1 Sumarizování**

Sumarizování je základem každého poradenského rozhovoru a vyžaduje ze strany poradce pozorné naslouchání. Využívá se v průběhu celého rozhovoru. Pomocí sumarizování se poradce vrací ke klientovým myšlenkám, pocitům a jednáním. Na základě této techniky se klient může na svůj problém dívat z jiného úhlu pohledu. Tato technika pomáhá poradci nehodnotit, když se snaží poslouchat a udržuje ho klidným, když klient vypráví něco, co by pro poradce bylo jinak pohoršující.<sup>48</sup>

### **3.2.2 Parafráze**

Parafrázování je podobné jako sumarizování, ale kratší a nepřerušuje v takové míře tok klientových myšlenek. Stejně jako u sumarizování se i tady doporučuje používat jazyk klienta, kterým se vyjadřuje. Pokud bychom jeho slova formulovali do profesionálního žargonu, snížili bychom klientovu důvěru. Parafrázování se využívá zejména pro udržení směru v konverzaci, který je pro klienta a poradce smysluplný.<sup>49</sup> Při aktivním naslouchání mediátor parafrázuje a vlastními slovy převypráví, co si myslí, že klient právě řekl. Parafrázované sdělení může klient přijmout nebo odmítnout.<sup>50</sup>

---

<sup>46</sup> Timuřák, Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru, s. 71.

<sup>47</sup> Holá, Mediacce: způsob řešení mezilidských konfliktů, s. 123.

<sup>48</sup> Matoušek, Metody a řízení sociální práce, s. 107.

<sup>49</sup> Tamtéž, s. 108.

<sup>50</sup> Holá, Mediacce: způsob řešení mezilidských konfliktů, s. 123.

Mezi konkrétní techniky aktivního naslouchání Holá řadí také.<sup>51</sup>

- *Vyjasňovací otázky* - Součástí aktivního naslouchání je také kladení vyjasňovacích otázek a to v případě je-li klientovo sdělení nejasné.
- *Přerámování* - Přerámování pomáhá mediátorovi nelézt skryté potřeby, obavy, naděje či úzkosti, a to tak, že při zopakování užije neutrální objektivní jazyk a zdůrazní pozitivní cíle.
- *Zrcadlení* - Mediátor dává najevo své porozumění a pochopení pro prožívání klientových pocitů. Uznává tak, že jeho pocity jsou oprávněné. Předpokladem pro využívání této techniky je mediátorova dostatečná schopnost empatického porozumění.
- *Shrnutí* - Shrnutí slouží k utřídění hlavních myšlenek a k ukončení jedné částí jednání. Mediátor klidným hlasem zopakuje důležité myšlenky a popíše dosažený pokrok.
- *Ocenění* - Prostřednictvím ocenění dochází k posilování žádoucích projevů klientova chování. Ocenění ze strany mediátora by mělo být věrohodné a vyvážené k oběma partnerům.
- *Objasnění* - Tato technika pomáhá získat více informací a hledat nové souvislosti. Mediátor pokládá otevřené otázky. Objasňování umožňuje nový pohled na předmět konflikt.
- *Povzbuzení* - Povzbuzením může mediátor podnítit klienta k hovoru a dodat mu odvalu, sebedůvěru a chuť dále spolupracovat. Tato technika je bránou k informacím a používá se především na začátku mediace k navození důvěry a navázání rozhovoru.

### 3.3 Dotazování

Při mediaci se používají dvě formy dotazování – bezprostřední a zprostředkované. Bezprostřední dotazování se děje nejčastěji mezi

---

<sup>51</sup> Holá, Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů, s. 124.

mediátorem a klientem, kdy mediátor dotazování používá jako specifickou techniku v procesu mediace. Naopak zprostředkované dotazování se v mediaci vyskytuje v případě, kdy si strany konfliktu pokládají otázky prostřednictvím mediátora. V průběhu dotazování mediátor klientům pokládá otevřené a uzavřené otázky. Otevřené otázky dávají klientům možnost se svobodně vyjádřit. Přestože uzavřené otázky klienty více omezují a jsou direktivnější, napomáhají se dostat k podstatě věci.<sup>52</sup>

### **3.4 Práce s flipchartem**

Flipchart slouží v průběhu mediace k zpřehlednění situace a k podpoření orientace všech zúčastněných stran, ale také ke zklidnění netrpělivosti účastníků. Grafické znázornění problému umožní odpoutat pozornost stran neutrálním směrem a napomáhá diskusi zvenčí. Zaznamenávat by se měly pouze termíny v pozitivním nebo neutrálním slova smyslu (např. trávení prázdnin dětí, oproti děti bez matky o prázdninách).<sup>53</sup>

### **3.5 Brainstorming**

Patří mezi často využívané a tvořivé techniky v mediaci. Jedná se o kreativní hledání nápadu, jak řešit problém, přičemž musí být dodržována čtyři základní pravidla: žádná kritika, volný průběh sdělování idejí, důraz na kvalitu a snaha o zlepšování idejí. Brainstorming navozuje u účastníků pocit spolupráce na dosažení řešení konfliktu. Vyslovování jednotlivých idejí stimuluje ostatní účastníky mediálního procesu ke změně úhlu pohledu a k hledání nového řešení.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Holá, Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů, s. 125.

<sup>53</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 111.

<sup>54</sup> Holá, Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů, s. 127-128.



Techniky v mediaci můžeme rozšířit podle Holé také o techniky doplňkové tzv. fakultativní, které mediátor používá podle svého uvážení. Jedná se o techniku výměny rolí, konfrontaci, změnu perspektivy, škálování a rozšiřování mezi cílem a prostředkem či techniky tvůrčího myšlení, kam můžeme zařadit heuristiku, brainstorming, synektiku, morfologii, delfskou metodu, průzkum vlivů, metodu dílčích námětů a metodu srovnávání a spojování.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Holá, Mediaci: způsob řešení mezilidských konfliktů, s. 126.

## 4. Fáze mediace

Jednotlivé fáze mediace představují kroky, kterými strany sporu budou postupně procházet a snažit se skrze ně porozumět problému. Konečnou fází by mělo být závěrečné slovo, ve kterém se mediátor dotáže, zda dohoda vyhovuje oběma stranám. Je-li to potřebné, může se mediátor k jednotlivým fázím opakovaně vracet.

### 4.1 Předmediační fáze (0 – fáze)

Jedná se o prvotní nultou fázi, ve které mediátor posoudí vhodnost případu pro mediaci.<sup>56</sup> Tato fáze zahrnuje veškeré seznámení stran konfliktu s mediací, jejím průběhem, účelem i s rozdělením rolí při mediaci. V neposlední řadě by klienti měli být informováni, že celý proces je dobrovolný a mohou jej kdykoliv ukončit.<sup>57</sup>

Otázky, které si sporné strany v této fázi nejčastěji pokládají:<sup>58</sup>

**Tabulka 2:** o čem přemýšlejí sporné strany

Co nám mediace přinese?	Co riskujeme?
Co nás bude mediace stát?	Kdo je vhodný mediátor?
Jak se mám na mediaci připravit?	Kdo má být přítomen?

### 4.2 Fáze zahájení (1. – fáze)

<sup>56</sup> Mediační dohoda [on-line]. <http://mediacnidohoda.cz/mediace/pravni-predpisy/>  
[cit. 2014-04-10].

<sup>57</sup> Plamínek, Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty, s. 95.

<sup>58</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 117.

Samotná mediace je zahájena uzavřením Smlouvy o provedení mediace. Mezi povinné náležitosti smlouvy patří:<sup>59</sup>

- Označení stran konfliktu
- Jméno, popřípadě jména, příjmení a adresa místa podnikání mediátora
- Vymezení konfliktu, který je předmětem mediace
- Výše odměny mediátora za provedenou mediaci nebo způsob jejího určení nebo ujednání o tom, že mediace bude provedena bezplatně
- Doba, po kterou má mediace probíhat, nebo ujednání o době neurčité

Zahajovací fáze slouží ke komplexní organizaci a stanovení pravidel mediace. Mezi základní pravidla patří oslovování mezi mediátory a klienty, jak dlouho bude mediace probíhat a jak často, kde a kdy bude probíhat a další pravidla, na kterých se společně všechny strany dohodnou.<sup>60</sup>

#### **4.3 Sběr informací (2. – fáze)**

Druhá fáze slouží mediátorovi pro lepší orientaci v případě. Každá ze stran konfliktu prezentuje bez přerušování své vyjádření ke sporné situaci. Mediátor zasahuje ve chvíli, kdy se pro něj stává situace nepřehlednou nebo si ověřuje správnost svého porozumění. K hlavním mediačním nástrojům, které pomáhají urovnávat přenesené informace, patří zejména shrnování, parafrázování klíčových údajů a zrcadlení emocí.<sup>61</sup>

#### **4.4 Porozumění problému (3. – fáze)**

Porozumět problému je klíčové neboť ovlivňuje proces mediace a spolupráci znesvářených stran i mediátora. Jedná se o problémy, kvůli

---

<sup>59</sup> Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), §4

<sup>60</sup> Plamínek, Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty, s. 95.

<sup>61</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 133-134.

nimž se mediace koná a kvůli kterým vznikl konflikt. Zahrnuje základní fakta, pocity a vnímání situace.<sup>62</sup>

#### **4.5 Hledání řešení a alternativ (4. – fáze)**

Cílem je pomoci stranám se soustředit na své zájmy, potřeby a zvážit je z různých perspektiv. Mediátor stranám konfliktu pomáhá hledat alternativy k tomu, aby mohly zvažovat různé varianty řešení a našly optimální dohodu, která bude vyhovovat oběma stranám stejně.<sup>63</sup>

Mediátor se snaží podněcovat klienty k tvůrčímu a kooperativnímu přístupu za pomocí techniky Brainstorming. Při této technice mediátor zapisuje všechny myšlenky účastníků sporu bez komentáře. Nejčastěji se k zapisování používá flipchartová tabule či panaboard. Tento styl zápisu umožní jiný úhel pohledu a vizualizaci problému.<sup>64</sup>

#### **4.6 Sepsání dohody (5 – fáze)**

Mediační dohodu uzavírají všechny strany konfliktu. Hlavními náležitostmi dohody jsou podpisy stran konfliktu, datum jejího uzavření a podpis mediátora, který tím stvrzuje, že mediační dohoda vznikla v rámci mediace.<sup>65</sup>

Dohoda by měla být pro obě strany konfliktu konkrétní a srozumitelná, reálně uskutečnitelná a vyvážená. Existují-li nějaké překážky, které by mohly zmařit dodržení dohody, pak se účastníci domluví na tzv. pojistkách. Pojistky slouží pro případ, kdy dohodu není možné dodržet (např. Co stane, když

---

<sup>62</sup> Riskin, Mediace aneb Jak řešit konflikty, s. 39.

<sup>63</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 139-140.

<sup>64</sup> Tamtéž, s. 140-141.

<sup>65</sup> Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), §7.

jeden z rodičů ve stanovený termín nemůže trávit čas s dětmi, protože mu zaměstnavatel neumožní čerpat dovolenou, apod.).<sup>66</sup>

#### **4.7 Závěrečné slovo**

Poslední fáze mediačního procesu slouží k ujištění mediátora, zda dohoda, na které se obě strany konfliktu dohodly, je vyhovující. Účastníci procesu se rozloučí a mediátor jim nabídne případnou další spolupráci.<sup>67</sup>

#### **4.8 Formy ukončení mediace**

Možné formy, kterými může být mediace ukončena:<sup>68</sup>

- Dosažení dohody, která řeší všechny body konfliktu, je pro strany konfliktu srozumitelná, reálná, jednoznačná a obě strany s ní souhlasí.
- Odklad či přerušení dohody, na kterém se domluvily obě strany konfliktu.
- Dohoda o nedohodě je zvláštní formou ukončení sporu, kdy se obě strany shodnou, že dohoda v současné situaci není možná, avšak i toto ukončení otevírá možnosti řešení konfliktu do budoucna.
- Nedosažení dohody nastává v okamžiku, kdy všichni účastníci odmítají nadále pokračovat v mediaci a tím je proces ukončen.

---

<sup>66</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 150-151.

<sup>67</sup> Zakouřilová, přednášky: Mediace.

<sup>68</sup> Růžička, Kollnerová, Mediace a rodinná mediace, s. 39-40.

## 5. Konflikty a spory

Konflikty a spory jsou předmětem celého mediačního procesu a bez jejich přítomnosti není co mediovat. Mediace stranám konfliktu pomáhá konflikty a spory vzájemně sdílet a najít alternativní východisko jejich řešení. Konflikty a spory jsou v mediaci vnímány jako hnací síla celého procesu.

*Spor* je místo v konfliktu, při kterém emoce dosáhnou hranice, ve které nejsou obě strany schopny situaci společně vyřešit a komunikaci přerušit. Vztah se mezi stranami zhorší až do doby, než se najde řešení, které bude vyhovovat oběma stranám.<sup>69</sup> Pro spory je typické, že účastníci do nich vstupují s cílem prosadit své řešení, které je pro ně výhodné a aby se tato jejich představa realizovala.<sup>70</sup>

Trochu jiná situace je u konfliktů. *Konflikty* jsou přirozenou pozitivní součástí v životě člověka, které narušují rovnováhu nebo stabilitu systému. Konflikty pomáhají k pohybu, vývoji a dynamizaci systému. Mediace přistupuje ke konfliktům pozitivně a vnímá je jako prostředek k řešení sporů. Účastníci do konfliktu vstupují s cílem najít společné uspokojivé řešení.<sup>71</sup>

Psychologické faktory konfliktu:<sup>72</sup>

- Konflikt názorů
- Konflikt zájmů
- Konflikt postojů
- Konflikt představ

Předmětem zájmu mediace jsou interpersonální konflikty, které se odehrávají mezi jednotlivými lidmi či skupinami lidí.<sup>73</sup> Mediace vnímá konflikt

---

<sup>69</sup> Bednařík, Riesenie konfliktov, s. 17.

<sup>70</sup> Plamínek, Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty, s. 19.

<sup>71</sup> Tamtéž, s. 15-20.

<sup>72</sup> Křivohlavý, konflikty mezi lidmi, s. 28.

jako něco co je zvládnutelné a má svou pozitivní hodnotu. Pozitivní stránku konfliktu jsou však lidé schopni docenit až s odstupem času. Konflikt vyvolává napětí a negativní pocity, jako strach, hněv, ponížení a celkovou destabilizaci. V lidech panuje snaha se konfliktu vyhnout a vložit jej do cizích rukou nebo čekat až se problém vyřeší sám. Strach pramení s nízké schopnosti komunikovat v negativním kontextu a z neochoty přijmout zodpovědnost.<sup>74</sup>

Mezi pozitivní funkce konfliktu můžeme zařadit např. že zabraňuje stagnaci, je zdrojem změn, stimuluje zájem, uvolňuje napětí, podněcuje řešení problému, ověřuje vztahy, upravuje sociální systémy a plní mnoho dalších pozitivních funkcí.<sup>75</sup>

Řešení konfliktu a sporu zahrnuje širokou škálu technik a postupů, které se snaží zvrátit jejich nepříznivý vývoj. Strany konfliktu si musí vzájemně důvěřovat, že i druhá strana chce konflikt ukončit. Jednou z možností řešení sporu je bezprostřední kontakt a komunikace mezi stranami konfliktu.<sup>76</sup>

Faktory ovlivňující průběh konfliktu:<sup>77</sup>

- Osobnostní charakteristiky stran a jejich hodnotové systémy
- Předcházející vztah zúčastněných stran a jejich vztah ke konfliktu
- Typ problému a emocionální vztah stran k problému
- Sociální prostředí, z kterého klient pochází

Pokud klienti projdou konstruktivním řešením problému a ověří si jeho výhody, tak vzrůstá pravděpodobnost, že v konfliktech dosáhnou kladného

---

<sup>73</sup> Plamínek, Nejúčinnější lék na konflikty, s. 19.

<sup>74</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 66.

<sup>75</sup> Bednařík, Riesenie konfliktov, s. 20.

<sup>76</sup> Výrost, Slaměnik, Sociální psychologie, s. 309.

<sup>77</sup> Zakouřilová, přednášky: Mediace.

vyřešení. Konstruktivní řešení problému přináší prospěch všem osobám, které jsou v něm zainteresované. Klienti se naučí efektivněji mezi sebou komunikovat, jasněji se vyjadřovat, otevřeněji naslouchat a konstruktivněji řešit vzniklé neshody.<sup>78</sup>

## 5.1 Příčiny konfliktu

Konflikty mají svou příčinu i následek a pracovat s nimi lze na obou úrovních, avšak zásah na úrovni příčiny má dlouhodobý smysl.<sup>79</sup> Zvládnutí konfliktu je možné, známe-li jeho příčinu. Cílem osob, které se snaží stranám sporu pomoci s řešením konfliktu, je prevence, aby byl konflikt pod kontrolou účastníků a již v budoucnu nevznikal.<sup>80</sup>

Za příčinou vzniku konfliktů stojí mnoho důvodů. Mezi stranami sporu může být předmětem konfliktu odlišný hodnotový systém, osobnostní rozdíly nebo odlišné cíle. Čím více se konflikty dotýkají hodnot účastníků sporu, tím je problematičtější nalézt uspokojivé řešení.<sup>81</sup>

Příčiny konfliktu vznikají na třech základních rovinách, které se vzájemně prolínají:<sup>82</sup>

- *Vztahové*, kde vznikají problémy kvůli nedostatečné nebo špatné komunikaci mezi stranami či vlivem negativních představ a silných emocí.
- *Věcné*, kdy dochází ke zkreslování či neúplnosti sdělovaných informací.
- *Hodnotové*, způsobené odlišnými základními životními postoji, morálkou, vírou či přesvědčením.

---

<sup>78</sup> Konflikt, kořen života, s. 15.

<sup>79</sup> Medlíková, Umíme to s konfliktem!: Náročná situace a jejich řešení, s. 21.

<sup>80</sup> Plamínek, Jak řešit konflikty, s. 63.

<sup>81</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 67.

<sup>82</sup> Tamtéž, s. 67.



## 5.2 Možnosti řešení konfliktů

Abychom mohli účinně řešit konflikty, je nutné mít jisté znalosti a dovednosti, znát samotnou povahu konfliktu a našeho osobitého přístupu. Účinnými dovednostmi při řešení konfliktu je aktivní naslouchání a tzv. „JÁ SDĚLENÍ“, které jsou nezbytné pro dobrou komunikaci v konfliktních situacích. Cílem „JÁ SDĚLENÍ“ je asertivně vyjádřit co chceme a potřebujeme.<sup>83</sup>

Jednou z možností řešení je vzájemná *spolupráce* mezi klienty. Spolupráce je cesta, na které obě strany hledají společné řešení, které bude vyhovující pro všechny účastníky. Předpokládá se ochota k diskuzi, k poznávání zájmů druhé strany a ochota hledat uspokojivé alternativy. Vzájemná spolupráce je efektivnější, pokud jsou naplněny naše potřeby a záleží-li nám i na spokojenosti druhé strany. Výzkumy ukazují, že dohody vzniklé za spolupráce jsou podstatně trvanlivější a uspokojivější oproti ostatním možnostem řešení.<sup>84</sup>

Dnes hojně využívanou cestou řešení konfliktů je právě *Mediace a facilitace*, kde jde o přímé projednávání konfliktů prostřednictvím třetí neustranné osoby, která je odborně způsobilá v procesu řešení konfliktů. Mediátoři a facilitátoři mají právo celý proces regulovat, ale o výsledku řešení rozhodují strany sporu. Tito odborníci pouze zprostředkovávají a usnadňují dohodu mezi stranami.<sup>85</sup>

Ne zcela vhodnou, avšak někdy nevyhnutelnou variantou je *delegace*. To znamená, že problém delegujeme někomu jinému. Tak se děje, když se obracíme na soud nebo jiného experta. V tomto případě nemáme pod kontrolou ani proces a ani výsledek. Například u soudního řízení sporu jsme

---

<sup>83</sup> Konflikt koření života, s. 143.

<sup>84</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 77.

<sup>85</sup> Plamínek, Konflikty a vyjednávání, s. 42.

vázání na zákony, nařízení a celý proces je v rukou soudců a advokátů. z toho vyplývá, že podíl účastníků na řešení konfliktů je minimální. Zda je tato cesta správná či nikoliv ukazuje vysoké procento nespokojenosti účastníků řízení s konečným rozsudkem soudu, které je minimálně 50%.<sup>86</sup>

Lidé, v jejichž popředí stojí touha vyhrát za každou cenu, volí přístup *soupeření*. Tento přístup se staví ke konfliktu nekompromisně a tvrdě. Mezi tyto přístupy patří soudní řízení, arbitráž či demonstrace a násilné střety. Tento styl řešení konfliktu volí mocensky silnější strany nebo se k němu lidé přiklánějí ve chvíli, kdy nepanuje důvěra mezi stranami konfliktu či se cítí ohroženi. Využívání tohoto stylu má negativní dopad na mezilidské vztahy a místo toho, aby byl konflikt řešen, tak naopak graduje.<sup>87</sup>

Dalším možným a dnes upřednostňovaným způsobem řešení konfliktů je *vyjednávání*. V průběhu vyjednávání strany konfliktu mezi sebou komunikují a snaží se najít společné řešení problému. Podstatou vyjednávání je, že strany sporu kontrolují jak proces řešení konfliktu, tak i výsledek, který mohou přijmout nebo odmítnout. Ve srovnání s ostatními postupy má vyjednávání ještě jednu velkou výhodu a to tu, že umožňuje stranám sporu podrobně zmapovat problém a na základě toho navrhnout možné řešení. Vyjednávání má velký potenciál najít řešení vyhovující oběma stranám sporu. Vyžaduje však zapojení obou stran konfliktu, čas a někdy i potřebné zdroje (např. finance).<sup>88</sup>

---

<sup>86</sup> Plamínek, Konflikty a vyjednávání, s. 41-42.

<sup>87</sup> Potočková ,Nejlepší je domluvit se, s. 74-75.

<sup>88</sup> Prorok, Lisa, Teorie a praxe řešení politických konfliktů, s. 61-62.

## 6. Emoce v mediaci

Zmínka o emocích v mediaci nesmí chybět, neboť mediační proces je plný silných emocí, které úzce souvisí s již zmiňovaným konfliktem. V mediaci převažují emoce negativní. Lidé tyto emoce vnímají negativně, avšak ve skutečnosti jsou v určitém ohledu prospěšné a mají svůj smysl. V mediaci jsou tyto emoce považovány za přirozenou součást mediačního procesu. Mediátorovou úlohou je práce s těmito emocemi a snaha snížit napětí, které způsobují. Pokud by emoce bránily racionálnímu naslouchání, tak by klienti nebyli schopni konflikt efektivně řešit.

V mediaci se projeví emotivní projevy všeho druhu (pláč, vztek, křik, apod.). Zde je výhradně na vůli a schopnostech mediátora, do jaké míry připustí emotivní konflikty, zda se je bude snažit minimalizovat nebo se jim zcela vyhnout. Emoce však v procesu mediace hrají výraznou roli a jejich byť někdy výrazný projev, může napomoci dosažení dohody. Obě strany si mohou ventilací svých pocitů uvědomit situaci z pohledu druhé strany a docenit význam, který tato situace pro druhou stranu představuje.<sup>89</sup>

Emoce silně ovlivňují naši mysl, to jak situaci vnímáme, hodnotíme a jaký postoj k situaci zaujímáme. Ovlivňují také naše tělesné funkce (srdeční tep, rychlost dýchání) a motorický projev (mimiku, gesta). Největší napětí v komunikaci přinášejí negativní emoce, které stupňují požadavky a staví věci do opozice. Naopak pozitivní emoce nás stimulují ke spolupráci a ochotě naslouchat.<sup>90</sup>

Mnozí lidé mají z emocí strach, protože přicházejí zpravidla neočekávaně a úplně nebo zčásti nás paralyzují a pohltní. Pokud se je snažíme potlačovat, tak se nám zákonitě projeví někde jinde. Emoce jsou pro člověka záhadné

---

<sup>89</sup> Holá, *Mediace a možnosti využití v praxi*, s. 109.

<sup>90</sup> Potočková, *Nejlepší je domluvit se*, s. 79.

a nedefinovatelné. Naší pozornosti neuniknou díky své velké intenzitě a často v nás vyprovokují chování, které si následně vyčítáme.<sup>91</sup>

Cílem mediace je celý proces směřovat k vzájemné spolupráci, k pozitivnějšímu vnímání i prožívání a k odstranění napětí. Silné emoce se projevují především v počáteční fázi mediačního procesu. Klienti by měli mít možnost své emoce projevit, aby se zmenšilo napětí a soustředili se na podstatu konfliktu. S emocionálním prožíváním je také spojeno odhalování svých postojů, zájmů, potřeb, hodnot a motivů, což je pro uvolnění emocí v mediaci žádoucí odhalovat.<sup>92</sup>

Pro mediátora je primární se zaměřit na emoce a vypořádat se s nimi a teprve potom je možné konflikt řešit. Mediátor se musí připravit na to, že emoce, které se podařilo zpracovat, se můžou kdykoli během mediačního procesu vrátit.<sup>93</sup>

## 6.1 Práce s emocemi v mediaci

Jak je již zmíněno v úvodu této kapitoly, mediace je protkaná silnými negativními emocemi, zvláště v počáteční fázi. Jednou z možností, jak řešit tyto emoce je oddělené setkání s účastníky.

Cílem **individuálních rozhovorů** je příprava klientů na společné setkání tak, aby strany sporu byly schopny spolu komunikovat a nedocházelo k nekontrolovatelným emočním výbuchům. Výhodou tohoto kroku je, že mediátor má možnost klienta lépe poznat a připravit se tak na práci s ním. Pro zachování neutrality je důležité, aby toto setkání proběhlo s oběma stranami konfliktu, přestože je problém pouze u jedné z nich. K určité prevenci nekontrolovatelných emočních projevů patří i **pravidla jednání**,

---

<sup>91</sup> Hájek, Práce s emocemi pro pomáhající profese, s. 8-9.

<sup>92</sup> Holá, Mediace v teorii a praxi, s. 90-91.

<sup>93</sup> Prorok, Lisa, Teorie a praxe řešení politických konfliktů, s.62.

kteřá se stanovují na začátku mediace nebo tzv. **co-mediace**. Co- mediace, je mediace, kterou provádí tým mediátorů, který disponuje větší škálou intervenčních možností a snadněji kontroluje dynamiku mediačního procesu.<sup>94</sup>

Možnou formou, jak zmírnit emoce je také **doprovázení**, jehož cílem je uvolnit a změnit rigidní pozice a vztahy partnerů. Tento postup se volí v okamžiku, kdy se strany sporu chovají konfliktně a jejich chování se v průběhu procesu nemění.<sup>95</sup>

Sílu negativních emocí může mediátor neutralizovat, zaměří-li se na **zájmy a potřeby** klientů. Vede účastníky k tomu, aby si uvědomili, jak jejich emoce souvisí s danou situací, jaké konkrétní potřeby a zájmy je vyvolávají a získali nadhled. Tato situace je vhodná k tomu, aby si mediátor zmapoval negativní emoce a jejich příčinu. Mediátorovi se tak otevírá větší prostor k pochopení způsobu uvažování stran sporu a možnost jim efektivně pomoci při vyjednávání.<sup>96</sup>

---

<sup>94</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 80-81.

<sup>95</sup> Růžička, Kollnerová, Mediace a rodinná mediace, s. 41.

<sup>96</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 83.

## 7. Specifika rodinné mediace

Rodinná mediace je specifická především tím, že v konfliktu hrají roli děti a proto bývá považována za jednu z nejnáročnějších. Pochopitelně z konfliktu budou vyplývat silné emoce. Více než kde jinde v rodinné mediaci záleží na budoucím vztahu mezi stranami a to zejména s ohledem na děti. Mediace se v takových případech nabízí jako vhodné řešení konfliktu. Tato část se věnuje především specifickým rodinné mediace, cílům rodinné mediace, oblastí působení, jejímu právnímu zakotvení, rodině a její funkci ve společnosti.

V posledních letech se v České republice objevuje největší počet mediovaných případů právě z oblasti rodinné mediace, který je odhadovaný na několik set případů ročně.<sup>97</sup> Výkon rodinné a rozvodové mediace v České republice zajišťuje Asociace mediátorů České republiky jako veřejnou službu, která zahájila svou činnost v roce 2001.<sup>98</sup>

V rodinně právních konfliktech se rozlišují dva typy mediace:<sup>99</sup>

- Mediace rodinná, která se zabývá řešením konfliktů vzniklých ve vzájemném soužití členů rodiny (rodičů, dětí, prarodičů).
- Mediace rozvodová je součástí rodinné mediace a specializuje se na konflikty, které souvisí s právními následky rozvodu.

Základní odlišností sporu v rodinné mediaci je rodinná spřízněnost, tedy skutečnost, že spory vznikají mezi současnými nebo bývalými blízkými osobami. Charakteristické pro tyto vztahy je převaha silných emocí, které zatemňují racionální rozhodování stran sporu. Aby byl mediátor schopen stranám konfliktu pomoci najít přijatelné řešení, musí kromě emocí a zájmů

---

<sup>97</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 27.

<sup>98</sup> O asociaci [on-line].<http://www.amcr.cz/o-asociaci/> [cit. 2014-04-10].

<sup>99</sup> Hladíková, Alternativní řešení rodinně-právních konfliktů: disertační práce.

odhalit příčinu vzájemného sporu. Za příčiny mohou být považovány např. lítost nad rozchodem, závist, ovlivňování jinými osobami či odlišnost prostředí, ze kterého klienti pocházejí.<sup>100</sup>

Obecně se rodinné mediace účastní mediátor (mediátoři) a klienti. Klienty jsou všichni členové rodiny, kteří jsou konfliktem dotčeni – partneři, manželé či bývalí manželé, v některých případech i děti. S ohledem na psychiku dítěte a povahu procesu mediace, je důležité posoudit vhodnost účasti dítěte na mediaci. Posouzení o vhodnosti může učinit sám mediátor nebo tuto kompetenci přenechat jinému odborníkovi-konzultantovi. Vše co se týká dětí, musí být odborně identifikováno. Pokud si dítě výslovně přeje být přítomno mediaci, je nutné zjistit, co je jeho motivem.<sup>101</sup> Pro rodinnou mediaci je typické, že ji zpravidla vedou dva mediátoři.<sup>102</sup>

## 7.1 Cíl rodinné mediace

Cílem rodinné mediace je předcházet konfliktům a rodinným dysfunkcím. Rodinná mediace je orientovaná na ochranu dětí před napjatou rodinnou situací. Cílem je rovněž naučit členy rodiny o svých problémech hovořit, pomoci jim objasňovat a odstraňovat problémy či nedorozumění.<sup>103</sup>

Základní podstatou rodinné mediace je zajistit schopnost rozvádějících či rozcházejících se partnerů zůstat kompetentními rodiči a oddělit od sebe konfliktní partnerskou rovinu od roviny rodičovské.<sup>104</sup>

---

<sup>100</sup> [http://www.bulletin-advokacie.cz/assets/zdroje/casopis/2013/BA\\_06\\_2013\\_web.pdf](http://www.bulletin-advokacie.cz/assets/zdroje/casopis/2013/BA_06_2013_web.pdf)

<sup>101</sup> [http://www.ipravnik.cz/cz/clanky/art\\_8834/rodinna-mediace-pravni-a-socialni-aspekty-jejeho-poskytovani.aspx#22](http://www.ipravnik.cz/cz/clanky/art_8834/rodinna-mediace-pravni-a-socialni-aspekty-jejeho-poskytovani.aspx#22)

<sup>102</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 156.

<sup>103</sup> Holá, Mediace a možnosti využití v praxi, s. 110.

<sup>104</sup> Holá, Mediace v teorii a praxi, s. 180.

Rodinná mediace je procesem usnadňujícím řešení sporů v rodině. Mediaci vede jeden nebo více rodinných mediátorů, kteří se snaží hledat řešení problému a pomoci rodině změnit styl komunikace a vyjednávání na spolupracující a důvěrný vztah.<sup>105</sup>

## 7.2 Oblast působení rodinné mediace

V České republice je v současné době rodinná mediace využívána zejména k řešení rodinných sporů mezi rodiči v době rozvodu, během něj a po něm. Nejčastějšími klienty jsou rodiče v konfliktní situaci, kteří řeší otázky dalšího společného fungování a zachování rodičovských rolí v rodině. Tito lidé zpravidla nevědí, jak problém řešit a o rodinné mediaci či mediaci obecně, nikdy neslyšeli nebo neví, co si pod ní představit. Svou situaci chtějí bezpodmínečně řešit, protože se pro ně stává neúnosnou a zatěžuje je i jejich děti. Ve většině případů přicházejí do mediace na doporučení sociálně právní ochrany dětí nebo z rozhodnutí soudu.<sup>106</sup>

V mediačním procesu mohou být k posouzení otevřeny všechny druhy rodinných konfliktů, které rodinu zatěžují. Mediace v oblasti rodiny a partnerských vztahů se nejčastěji týká rozvodů a vypořádání po něm, rodinných a partnerských otázek typu výchovy dětí, rodinné finance, trávení volného času, konflikty sourozenců a očekávané chování stran sporu. Mediace u párů, které se odlučují nebo rozvádějí, bude řešit zejména svěření dítěte do péče a formu jeho výchovy, péči a kontakt s dítětem, finanční a majetkové uspořádání a vzájemnou spolupráci mezi rodiči dítěte.<sup>107</sup>

---

<sup>105</sup> Mediace ve světě [on-line]. <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/> [cit. 2014-04-10].

<sup>106</sup> Rodinná mediace [on-line]. <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/rodina-v-problemove-situaci/problemy-v-partnerskem-vztahu/rodinna-mediace-cesta-k-reseni-sporu-mezi-rozvadejici> [cit. 2014-04-10].

<sup>107</sup> Holá, mediace a možnosti využití v praxi, s. 110.



Asociace mediátorů podrobně vyjmenovává možné spory, které se mohou stát předmětem mediace.<sup>108</sup>

- Předmanželské záležitosti
- Reorganizace rodiny po separaci nebo rozvodu
- Plány pro budoucnost ve vztahu rodič-dítě (včetně u koho bude dítě žít, čas strávený s dětmi, rozhodování ohledně dětí)
- Záležitosti ochrany dětí
- Záležitosti týkající se rodinných podniků
- Finanční podpora a majetkové záležitosti spojené se separací nebo rozvodem
- Rozdělení odpovědnosti za péči o staré rodiče
- Péče o dementní členy rodiny
- Konflikt rodičů s dětmi nebo o dětech
- Rodinné finance
- Dědické spory
- Adopce
- Záležitosti týkající se vzdělání

### **7.3 Právní ukotvení rodinné mediace**

Rodinná mediace řeší spory v právních vztazích. Kromě Zákona č. 202/2012Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) se rodinná mediace řídí právem soukromým, které upravuje Občanský zákoník č. 89/2012 Sb. část 2 Rodinné právo, jehož účinnost je od 1. 1. 2014. Nový Občanský zákoník nahrazuje Zákon o rodině č. 94/1963 Sb.<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> Mediace ve světě [on-line]. <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/> [cit. 2014-04-10].

<sup>109</sup> Občanský zákoník [on-line]. <http://zakony.centrum.cz/obcansky-zakonik-novy> [cit. 2014-04-10].

První možnost využití mediace v rodinných konfliktech V České republice přinesla novela zákona o rodině v roce 1998. Přestože nezahrnovala pojem mediace, tak umožňovala smírné řešení rozvodu dohodou. První zmínku o pojmu mediace přinesla novela občanského soudního řádu z roku 2008, která umožnila soudci nařídít účastníkům řízení ve věcech péče o nezletilé dítě účast na mediačním řízení.<sup>110</sup> Toto nařízení nalezneme v § 100 odst. 3 občanského soudního řádu, podle něhož může předseda senátu účastníkům řízení nařídít první setkání s mediátorem v rozsahu tři hodin a přerušit až na tři měsíce řízení.<sup>111</sup>

Rodiče si společně s mediátorem ujasní své potřeby i potřeby dítěte a získají přehled o právních náležitostech rodinných vztahů. Poté se domluví na konkrétních řešeních, které by vzájemně respektovali do budoucna a společně uzavřeli dohodu, která by se mohla stát podkladem u soudu v rozvodovém řízení. Pozitivní zkušenost s mediací může přinést stranám sporu i další možnou spolupráci při řešení nově vzniklých sporů.<sup>112</sup>

## 7.4 Rodina a její funkce

Rodina je základem každé společnosti a každého národa. Vzniká na základě manželského svazku dvou lidí, kteří se rozhodnou pro společný život a založení rodiny. Zpravidla se jedná o muže a ženu. z tohoto svazku dochází k rozrůstání členů rodiny a plození dětí, které udržují a prodlužují život rodiny a nahrazují rodinné ztráty, které přináší smrt. Rodina je od přírody přirozenou součástí v životě člověka<sup>113</sup>

---

<sup>110</sup> Potočková, Nejlepší je domluvit se, s. 27.

<sup>111</sup> Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, §100.

<sup>112</sup> Holá, Mediace a možnosti využití v praxi, s. 110.

<sup>113</sup> Možný, Moderní rodina: (mýty a skutečnosti), s.17.

Rodina plní čtyři základní funkce. Mezi první patří funkce reprodukční, která zajišťuje plození stále nové generace. Druhou funkcí je hospodářská funkce, jejímž smyslem je zejména vedení, hospodaření a zajištění domácnosti. Nezastupitelnou funkcí je emocionální stránka rodiny, která je velmi těžko nahraditelná a je doplněna i o funkci sociálně podpůrnou, která hraje svou roli v okamžiku, kdy jednoho z členů rodiny postihlo psychické nebo fyzické onemocnění. Poslední funkce je socializační, která začleňuje dítě do běžné společnosti. Učí je způsobům společenského chování a předává mu základní společenské hodnoty.<sup>114</sup>

Rodina by se měla pro dítě stát místem uspokojování citových potřeb, místem přerozdělování ekonomických hodnot a místem rekreace. Rodina má vytvářet jakési útočiště před veřejným světem. Rodina dává příležitost uplatňovat trvalé hodnoty a nabízí člověku určitě ukotvení v životě.<sup>115</sup>

Narušení rodiny přichází v okamžiku neschopnosti řešit společně problémy a nástupem rozvodu. Rozvod se dotýká všech členů rodiny a zasáhne i bezdětné manžele. Nejvíce rozpadem rodiny trpí závislé děti, které mohou prožívat až traumatický zážitek z odloučení rodičů. Tam, kde nelze rozvodu zabránit, by měly být vztahy rodičů udrženy na takové úrovni, které budou přijatelné pro dítě. V okamžiku, kdy je do sporu rodičů zatahováno i dítě a je prostředníkem mezi nimi, bývá jeho duševní rovnováha velmi často narušena.<sup>116</sup>

---

<sup>114</sup> Langmeier, Krejčířová, Vývojová psychologie, s. 183-184.

<sup>115</sup> Matoušek, Rodina jako instituce a vztahová síť, s. 23-24.

<sup>116</sup> Langmeier, Krejčířová, Vývojová psychologie, s. 185.

## **8. Empirická část**

Empirickou část práce tvoří čtyři kazuistiky z oblasti rodinné mediace z Mediačního Centra Olomouc. Cílem těchto kazuistik je přispět k lepšímu porozumění mediačního procesu a jeho smyslu v řešení sporů. Identifikační údaje byly z důvodů dodržení anonymity pozměněny a obsah kazuistiky byl vzhledem k jejich obsáhlosti zestručněn. Kazuistiky zachycují především předmět sporu, fáze mediačního procesu a dohodu.

Mediační Centrum Olomouc (MCOLO) bylo zřízeno Fondem ohrožených dětí, o. s. (FOD), v roce 2011. MCOLO nabízí rodinnou mediaci a zajišťuje vzdělávání mediačního týmu. Mediaci vedou vždy dva mediátoři, kteří jsou genderově vyrovnaní – muž a žena. Úspěšnost mediace bez ohledu na dobrovolnost tvoří v MCOLO 89%., kdy účastníci dojdou k nějaké formě dohody.

### **8.1 Kazuistika č. 1**

#### **První kontakt - otec**

Pan Petr přišel s tím, že ho sem poslali z Azylového domu. Má prý starosti ohledně svých dětí. S manželkou se rozvedli, dokázali spolu prý normálně komunikovat, s dětmi se stýkal. Dokonce se nastěhoval do stejného domu, akorát o 2 patra níže, aby mohl děti navštěvovat a oni tak nepřišli o svého otce. K rozvodu prý došlo po té, co přišel své ženě na nevěru a již delší dobu jim to jako páru neklapalo. Manželka pracovala v jeho firmě nadále i po rozvodu a to do chvíle, kdy byla firma vytunelována jeho zaměstnanci (exmanželka o všem prý věděla a spolupracovala s nimi). Poté veškeré zaměstnance propustil a jeho žena se dle jeho slov „začala mstít“. Začala požadovat vyšší alimenty na děti u soudu, s tím, že její bývalý manžel má vysoký plat (do výpočtu zisku jeho firmy nebyla započtena škoda, kterou zaměstnanci způsobili, a tudíž mu vyšel plat okolo 140. 000 Kč). V neděli

došlo k události, která byla dle jeho slov, jeho velkou chybou. u domovních dveří potkal svoji exmanželku se synem, byli na odchodu, ptal se, kde je malá dcera. Manželka odpověděla, že je doma, ať se nestará. Pan Petr se ptal „*Jak je doma? Je doma sama nebo s někým?*“ Manželka mu odpověděla, že je doma a ať to „nehrotí“. Pan Petr manželce řekl, že půjde k nim domů a malou dceru si vezme k sobě, poté šel do svého bytu, odložil si věci a šel do bytu exmanželky. Dveře mu po zaklepání otevřela malá dcerka, byl vytočený, protože malá pětiletá Terezka sama otevírá dveře, aniž by věděla, kdo je za nimi. Popsal jí, že malá Terezka měla na sobě sváteční šatičky, punčocháčky a boty do divadla. Ptal se dcerky, s kým je doma, dcera odpověděla, že je s Tomášem (současný přítel matky) a že si hrají na cirkus. Pan Tomáš nakoukl ke dveřím a posadil se na gauč. Pan Petr mu sdělil, že si bere dcerku k sobě do bytu, na to se ho pan Tomáš zeptal, jestli by o tom neměla vědět matka, pan Petr odpověděl, že ta o tom ví. Pro malou dcerku se nahnul a chtěl si ji vzít do náručí a odejít. V tom pan Tomáš vyskočil ze sedačky, zatáhl malou Terezku dovnitř a chystal se zabouchnout dveře. Pan Petr dveře zapřel rukou a rozrazil je, v naštvaní udeřil pana Tomáše pěstí, vzal si Terezku a šli k němu do bytu.

### **Úvodní mediační setkání**

Obě strany se dostavily ve stanovený termín mediačního setkání. Na úvod byli seznámeni s náležitosti smlouvy a informovala je o mediačním procesu. Na závěr obě strany podepsaly smlouvu a byly ochotni pokračovat v mediačním setkání.

### **Mediační setkání 1**

#### **Témata jednání**

- Kontakty otce s dětmi v běžném týdnu a o prázdninách
- Pravidla vzájemného soužití v domě

## **Dohoda:**

### **Kontakt otce s dětmi**

-Rodiče se dohodli na tom, že Petr bude mít děti na kontakt v sudém týdnu od pátku 17:00 do neděle 17:00.

-V průběhu kontaktu se bude Petr připravovat s Jakubem do školy.

-V běžném týdnu si vždy Petr zavolá nejlépe den předem, nejpozději do 12h téhož dne, když by byl rád s dětmi. Znamená to, že se postará o celý jejich program.

-Rodiče se dohodli, že Petr bude s dětmi o letních prázdninách prvních 14 dní v srpnu.

### **Pravidla vzájemného soužití**

-Rodiče se dohodli na pravidlech vzájemného soužití v domě a to tak, že děti bude předávat a přebírat Eva vždy před dveřmi Petrova bytu.

-Pokud se Eva s Petrem, dětmi a Tomášem potkají, tak se pouze pozdraví, rodiče nebudou řešit žádné záležitosti a dospělí spolu nebudou hovořit. Petr bude mít možnost krátce pohovořit s dětmi.

## **8.2 Kazuistika č. 2**

### **Úvodní mediační setkání**

Obě strany se dostavily ve stanovený termín mediačního setkání. Na úvod byly obě strany seznámeny s náležitostmi smlouvy a informovány o mediačním procesu. Na závěr obě strany podepsaly smlouvu a byly ochotny pokračovat v mediačním setkání.

## **Mediační setkání 1**

Kola a Romel jsou rodiči 3,5leté Deličky, kteří se po asi 4 letech soužití rozešli. u okresního soudu v Olomouci je od 3. 6. 2013 podaný návrh matky na úpravu poměrů, kterým žádá o svěřením dcery do své výhradní péče. Otec s tímto nesouhlasí, rád by měl formu střídavé péče s týdenním intervalem, chce se na péči a výchově dcery v maximální možné míře podílet.

Aktuálně si otec stěžuje zejména na to, že nemá přiměřený kontakt se svou dcerou. Dle jeho sdělení ji vídává pouze sporadicky, krátce, musí matku neustále žádat a delší dobu ji měl pouze od 18. 8. na pět dnů. Přitom uvádí, že povinnosti ve vztahu k dceři si plní, hradí školné v MŠ, kterou nezl. Delička navštěvuje, také stravné, kroužky a životní pojištění. V době soužití finančně zabezpečoval i matku, která studuje a je bez příjmů.

Oba rodiče jsou hodně mladí, zvláště matka (20 let). Oba bydlí v Olomouci, i když každý z nich již na jiné adrese. Matka má jiného přítele, dle otce o 20 let staršího, který matce dle jejího sdělení hodně pomáhá a podporuje ji, otec má velmi širokou rodinu s dobrými vztahy a častými kontakty. Potřebu střídavé péče otec zdůvodňuje právě i touto širokou rodinou, aby nezl. Delka mohla být s tak širokou rodinou otce dostatečně v kontaktu. Otec má větší vadu sluchu, nicméně zřejmě i dobře odezírá, zvládal v tomto směru hodně dobře.

Hned úvodem mediace byla věnována pozornost tomu, kdy by bylo možné, aby měl otec opět dceru ke kontaktu. Otec by rád co nejdříve, nejlépe již tento víkend, matka však uvádí, že to není možné, neboť má již jiný program.

**V rámci mediace vyjednán nejbližší možný termín, na kterém se rodiče pro styk otce s Deličkou shodli, ve dnech 5. – 8. 9. 2013.**

Další část mediace pak byla zaměřena na péči o nezletilou Delku a možnosti jejího uspořádání, na další kontakty otce s dcerkou, na pravidla

těchto kontaktů i pravidla vzájemné komunikace. *V rámci tohoto posledního tématu se rodiče dohodli tak, že otec dá vždy matce předem – asi tak den až dva – vědět, kdy by si chtěl dcerku ke kontaktu vzít, a to formou SMS. Pokud matka do 30 min neodpoví, znamená to, že nemá kredit a otec bude telefonicky matku volat. Rodiče se dohodli také na tom, že otec tak může činit /kontaktovat matku s žádostí o kontakt s dcerkou) v daném dni do 18.00 hod. Dále se rodiče dohodli na tom, že otec bude dceru vracet nejdéle do 18.00 hod.*

Komunikace mezi rodiči je hodně narušena, vzájemně si vyčítají řadu věcí, včetně fyzického napadání. Otec také hovořil o tom, že se matka dopustila krádeží ve vztahu k jeho babičce, což mělo údajně velký vliv na zhoršení jejich vzájemného vztahu a na chování otce vůči matce. Otec připouští, že se pak k matce někdy nechoval hezky a vyjadřuje lítost. Matka argumentovala tím, že se k ní nechoval často hezky již v těhotenství, kdy ji bil i pěstmi.

Nicméně v závěru mediace se téměř podařilo dosáhnout mezi rodiči dohody v celé péči o nezl. Delku tím, že oba rodiče byli schopni po určitou dobu konstruktivně jednat a přemýšlet o různých variantách, kdy by nezl. Delka byla sice ve výhradní péči matky, otec by však realizoval s dcerou široký styk, téměř se rovnající střídavé péči. Při zvažování různých variant se zdálo, že oběma rodičům se nejvíce líbí následující varianta styku otce s nezl. Delkou:

Otec by měl dceru ke kontaktu vždy od prvního pátku v každém měsíci po dobu 7 dnů do čtvrtka následujícího týdne, a co se týká víkendů, rodiče by se v nich střídali – jeden víkend matka, jeden víkend otec. Tak by mohl mít otec styk s dcerkou 13 dní v běžném měsíci (nikoli kalendářním) – tedy 7 dnů vcelku + 2x 3 dny přes víkend (vždy od pátku do neděle). V úplném závěru mediace však otec i tuto variantu odmítl s tím, že trvá na střídavé péči po týdnu. Uvedl, že si hned následující den – zítra – podá návrh na nařízení



předběžného opatření a sdělil, že dle jeho názoru a názoru jeho právníka má velkou šanci, že získá střídavou péči. Na projednávané variantě projevil otec nespokojenost s tím, že by měl omezenou možnost vodit dceru pravidelně do školky. Matka se střídavou péčí však nadále rozhodně nesouhlasí, uvádí, že se na péči o dceru vždy v převážné míře podílela ona, i když otec s řadou věcí pomáhal (včetně vaření i žehlení), a že do školky dceru až na výjimky rovněž vodila sama.

Rodiče byli při ukončování mediace a loučení ubezpečeni, že dveře mají do mediace otevřené i nadále, že kus práce mezi nimi vykonán byl, a že je možné se kdykoli k rozjednané dohodě vrátit, např. poté, co soud vydá předběžné opatření a otec s ním nebude spokojen (je však otázkou, zda i matka bude poté ochotna ve vyjednávání s otcem pokračovat). Je také možné, že rodiče, zejména otec, potřebuje určitý čas k tomu, aby si vše promyslel, poradil se s právníkem apod. Rodičům dokonce předběžně nabídnut termín 12. 9., kdy v mediačním centru by mohla být dohoda podepsána, pokud se rodiče pro ni dodatečně rozhodnou.

## **Mediační setkání 2**

**Téma mediace:** Péče o nezl. Delku, kontakty otce s dcerou, pravidla vzájemné komunikace.

S rodiči bylo úvodem reflektováno uplynulé období. Oba se shodli v tom, že jejich komunikace se v mezidobí od předchozí mediace velmi zlepšila. Uvědomili si, že i když se jako partneři rozcházejí, mohou zůstat dobrými rodiči i kamarády. Postupně spolu začali lépe komunikovat a domlouvat se na potřebných věcech. Byli dokonce společně s dcerou na výletě.

Posun v komunikaci mezi rodiči byl skutečně patrný od samého počátku tohoto setkání. Hovořili spolu zcela jiným způsobem, jiným tonem, pěkně, s respektem, bez ironie, výčitek, urážek a vzájemného očerňování.

Do dnešní mediace již rodiče přichází s domluvou, že holčička bude svěřena do péče matky. Bylo potřeba dojednat do podrobností výživné a kontakty s otcem. Ohledně pravidel komunikace se oba rodiče shodli v tom, že je již v dohodě nepotřebují, jsou je schopni dodržovat i bez písemné dohody. Oba také shodně uvedli, že v mezidobí dodržovali bez větších problémů již dohodnutá pravidla z první mediace – ohledně styku a komunikace.

Co se v průběhu mediace ukázalo být ještě značným problémem, je pro otce zatím nezpracovaná skutečnost, že již nebudou žít společně. Otec v průběhu mediace pláče, sám uvádí, že se rozhodl vyhledat odborníka, aby celou situaci lépe zvládal.

I přes tuto těžkost však rodiče dokázali dojít ke kompletní domluvě – viz dohoda. Ve výživném se rodiče dohodli na nižší částce s ohledem na nižší příjem otce (včetně částečného invalidního důchodu kolem 16.000,- Kč čistého) a fakt, že otec hradí dceři obědy a bude mít dcerku u sebe 10 dnů v měsíci.

### **Dohoda**

Dohoda se týká úpravy výchovy a výživy nezl. Delky a úpravy styku s otcem.

### **Rodiče se dohodli následovně:**

- Rodiče se dohodli na tom, že nezl. Delka bude svěřena do péče matky.
- Rodiče se dohodli na tom, že otec bude hradit na nezl. Delku výživné ve výši 1.500,- Kč měsíčně.
- Rodiče se dohodli na tom, že otec se bude stýkat s nezl. Delkou následovně:
  - vždy první týden v měsíci od pondělí 17.00 hod do pátku 17.00 hod, dále vždy každý sudý víkend od pátku 17.00 hod do neděle

17.00 hod, s tím, že pokud sudý víkend vyjde na víkend bezprostředně navazující na první týden v měsíci (kdy otec bude mít dcerku u sebe), bude styk nezl. Lenky probíhat od pondělí 17.00 hod do neděle 17.00 hod.

### **8.3 Kazuistika č. 3**

#### **Dohoda**

Dohoda se týká úpravy kontaktů nezl. Terezky s otcem, úpravy mimořádných kontaktů a předávání informací.

#### **Kontakty Terezky s otcem:**

Rodiče se dohodli, že kontakty nezl. Terezky s otcem budou každý lichý týden od pátku mezi 15:00 – 16:00hod do neděle 18:00hod. V pátek si otec vyzvedne nezl. Terezku v místě bydliště a v neděli ji do místa bydliště zase vrátí. V případě, že otec s nezl. Terezkou nestihnout vybraný spoj bude neprodleně informovat matku o předpokládané změně času předání.

Dále se rodiče dohodli na možném náhradním termínu kontaktu otce s Terezkou a to od 8. 2. - 10. 2. 2013. o výsledku kontroly u dětského lékaře dne 07. 02. 2013 a uskutečnění náhradního termínu bude matka informovat otce prostřednictvím SMS zprávy.

Rodiče se také dohodli, že na požádání by si rádi vycházeli vstříc při výměně některých termínů (např. rodinné oslavy, významné akce v místě bydliště jednoho z rodičů, atd.) Při výměně termínu kontaktu si rodiče současně dohodnou náhradní termín.

V zájmu přípravy nezl. Terezky na delší pobyt u otce se rodiče dohodli, že při prvním kontaktu v dubnu se rodiče v neděli společně rozhodnou, zda druhý dubnový kontakt bude začínat již ve čtvrtek mezi 15:00 - 16:00hod.

Jestliže se rodiče podle předchozího bodu nedohodnou, pokusí se rodiče učinit rozhodnutí za stejných podmínek při prvním kontaktu v květnu.

### **Prázdninové kontakty**

Rodiče se dohodli, že jarní prázdniny (dle harmonogramu MŠMT) si budou rodiče střídat po roce s tím, že v roce 2013 bude Tereška o jarních prázdninách s matkou a v roce 2014 s otcem, atd.

Rodiče se dále dohodli, že o letních prázdninách v roce 2013 bude otec s Tereškou týden ve druhé polovině července a týden v druhé polovině srpna. Kontakt bude začínat v neděli okolo 16:00hod a trvat do bezprostředně následující neděle do 18:00hod.

Rodiče se také dohodli na velikonoční prázdniny tak, že Tereška bude od pátku 16:00hod do neděle 18:00hod u otce a na Velikonoční pondělí u matky.

Dále se rodiče dohodli, že o vánočních prázdninách bude Tereška s otcem vždy od 26. 12. 9:00 do 28. 12. do 10:00hod.

### **Předávání informací**

Rodiče se dohodli, že jakmile u Terešky nastane jakákoliv změna (zdravotní stav, školka, významná událost, třídní schůzky, atd.) prozvoní matka otce a ten jí zavolá nazpět.

## **8.4 Kazuistika č. 4**

Paní Marie a pan Pavel přišli ve stanovený čas. Klienti byli seznámeni se smlouvou o poskytování sociální služby – mediace a mediačního procesu. Oba rodiče mi kromě svých identifikačních údajů předali i údaje o jejich dětech.

### **Mediační setkání 1**

Strany potvrdily zakázku a celá první část se týkala popisu problému s chováním u obou dětí

#### **Téma mediace**

- Zajištění střídavé péče u našich dětí
- Vzájemná komunikace mezi rodiči

### **Mediační setkání 2**

Strany znovu potvrdily ochotu společně hledat řešení situace, k závěru setkání byla formulována témata:

- Dohodnutí časového harmonogramu u střídavé péče
- Stanovení si pravidel vzájemné komunikace
- Finanční zajištění našich dětí ve střídavé péči

Rodiče si domluvili další mediaci za týden.

### **Mediační setkání 3**

Na tomto mediačním setkání strany diskutovaly o možnosti prodloužení intervalu střídavé péče, dále zajištění finanční stránky a emoční stability pro děti.

#### **Téma mediace**

- Zajištění střídavé péče u našich dětí
- Vzájemná komunikace mezi rodiči

### **Mediační setkání 4**

Strany hovořily většinu času o aktuálních potřebách svých dětí, škole, způsobu fungování rodiny a vytvořily si společný postup při výchově svých dětí:

- Nutná podpora dětí při jejich vzdělávání
- Prospěchové problémy u staršího syna
- Podpora zájmových kroužků dětí
- Vzájemný respekt mezi rodiči
- Zasahování svých současných životních partnerů do výchovy dětí
- Pravidelné vzájemné informování o aktuálních potřebách dětí
- Rodiče si domluvili další mediaci za týden

Rodiče si domluvili další mediaci za týden.

### **Mediační setkání 5**

Strany se dohodly na změně tématu. Střídavá péče pro mladšího syna není vhodná, u starší dcery by pokračovala dle dohody.

### **Téma mediace**

- Zajištění střídavé péče u mladšího syna
- Vzájemná komunikace mezi rodiči
- Jak bude vypadat péče o starší dceru i po finanční stránce

### **Mediační setkání 6**

Strany hovořily o podrobnostech dohody. Součástí tohoto mediačního setkání bylo i sepsání dohody. Mediace byla se souhlasem obou stran ukončena.

## **Shrnutí praktické části**

Skutečné příběhy klientů z Mediačního Centra Olomouc ukazují, že jeho účastníci jsou plně zapojeni do mediačního procesu a aktivně se podílejí na utváření dohody. Každá mediace má individuální průběh a dohody lze dosáhnout i po prvním sezení.

Často se velkým motivem pro vytvoření dohody a společné komunikace stávají právě děti. Celý proces je o dohodě mezi stranami konfliktu a jejich vůli dohodu dodržovat a vzájemně ji respektovat. Je-li sepsána dohoda mezi stranami sporu a mediace ukončena, mohou se tyto strany kdykoliv do mediace vrátit a pokračovat ve svém sporu, objeví-li se nové okolnosti, které nejsou schopny společně řešit.

Mediační setkání a záznamy z něj bývají značně rozsáhlé, jak již zmiňuji v úvodu empirické části, bylo zapotřebí spisy klientů se sumarizovat a použít podstatné informace. Případy klientů tím však nejsou zkresleny, jsou naopak vyzdvihnuty podstatné body mediačního procesu.

## ZÁVĚR

Hlavním cílem této práce bylo zjistit jakou roli má mediace při řešení rodinných konfliktů. K tomuto zjištění jsem se opírala převážně o odbornou českou literaturu. Mediace je nejvíce rozšířena v cizojazyčné literatuře, neboť v zahraničí je tato metoda mnohem využívanější. Jsem si vědoma, že zastoupení zahraniční literatury v této práci je omezené a jsou použité zejména online publikace.

Teoretická část seznamuje čtenáře s mediací a zaměřuje se na specifika rodinné mediace. Rodinná mediace má jedinečnou funkci při řešení rodinných konfliktů. Předmětem sporu jsou především děti, jejich výchova a kontakty s rodiči. Mediace má obrovský význam ve vztahu k dětem a dopadu konfliktu na ně. Stává se prevencí či zmírněním negativního dopadu konfliktu rodičů na své potomky. Cenným přínosem mediace je schopnost dosažení smírného řešení mezi stranami konfliktu a uzavření dohody. Mediace klientům umožňuje vzájemnou komunikaci tváří v tvář, uvolnění emocí a sdělení si důležitých informací, které konflikt vyvolaly. Velkým přínosem je vzájemná dohoda, na které se obě strany podílely a je v jejich zájmu ji dodržovat. Významně usnadní komunikaci mezi rodiči, partnery.

V praktické části práce bylo mou snahou doplnit teoretickou část o poznatky z praxe a poukázat na možné problémy řešené prostřednictvím mediace, seznámit čtenáře s průběhem mediace a možnostmi řešení rodinných konfliktů.

Osobně jsem se s mediací setkala před rokem a zaujala mě natolik, že jsem ji věnovala svůj čas a napsala tuto práci. Vědoma jsem si toho, že mé znalosti o této metodě jsou na úrovni teoretické. Přesto doufám, že tato práce bude prvním vstupem hlubšího poznávání a praktických zkušeností, které by mou práci ještě více prohloubily.



## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BEDNAŘÍK, A.: Riešenie konfliktov. Príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov, 2003, 201 s.

FRED SCHRUMPF, Donna K. *Peer mediation: conflict resolution in schools : program guide*. Rev. ed. Champaign, Ill. ISBN 08-782-2367-3.

GJURIČOVÁ, Šárka a Jiří KUBIČKA. *Rodinná terapie: systematické a narativní přístupy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003, 182 s. ISBN 80-247-0415-3.

HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 197 s. ISBN 978-802-6202-219.

HLADÍKOVÁ, I. *Alternativní řešení rodinněprávních konfliktů* : disertační práce. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta právnická, 2009.

HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Grada Pub., 2003, 190 p. ISBN 80-247-0467-6.

HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4731-346.

HOLÁ, Lenka. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, 512 s. ISBN 978-80-247-4109-3.

JILKOVÁ, R. Alternativní způsoby řešení sporů. Proč mediace? Bulletin advokacie, 2002, č. 10.

*Konflikt, koření života: průvodce řešením konfliktů pro učitele a studenty středních škol*. 2. rev. vyd. Praha: Partners Czech, 2004, 175 s. ISBN 80-239-3339-6.

KRÁLÍČKOVÁ, Zdeňka. *Autonomie vůle v rodinném právu v česko-italském porovnání*. Brno: Masarykova univerzita Brno, 2003. 264 s. ISBN 80-210-3093-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-807-3674-076.

KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-802-4738-437.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha, 2006, 368 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1284-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 1993, 124 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-901-4247-8.

MEDLÍKOVÁ, Olga. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 132 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-802-4740-164.

MOŽNÝ, Ivo. *Moderní rodina: (mýty a skutečnosti)*. Vyd. 1. Brno: Blok, 1990. ISBN 80-702-9018-8.

PLAMÍNEK, Jiří. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 127 s. ISBN 80-247-1591-0.

PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-5031-6.

PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 3. upr. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 134 s. ISBN 978-80-247-4485-8.

POTOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se, aneb, Průvodce mediačním procesem*. 1. vyd. Praha: Alfom, 2013. ISBN 978-80-87785-00-3.

PROROK, Vladimír. *Teorie a praxe řešení politických konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 156 s. ISBN 978-802-4730-271.

RISKIN, Leonard, J KEATING a Tom ARNOLD. *Mediace, aneb, Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1997. ISBN 80-901-7106-0.

RŮŽIČKA, Michal a Mirka KOLLNEROVÁ. *Mediace a rodinná mediace: metodický materiál k předmětu USS/UMED, USS/UMER*. Vyd. 1. Olomouc: Michal Růžička, 2011. ISBN 978-80-260-1470-6.

ŘEZANINOVÁ, Jitka., VRABCOVÁ, Dana. *Manuál k semináři o mediaci*. Praha: AMČR, 2009.

TIMULÁK, Ladislav. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru: integrativní rámec*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7106-9.

VYMĚTAL, Jan. *Speciální psychoterapie: (úzkost a strach)*. 2., přeprac. a dopl. vyd., V nakl. Grada vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 396 s. ISBN 978-802-4713-151.

## **Internetové zdroje**

Rodinná mediace [online]. [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: [http://www.bulletin-advokacie.cz/assets/zdroje/casopis/2013/BA\\_06\\_2013\\_web.pdf](http://www.bulletin-advokacie.cz/assets/zdroje/casopis/2013/BA_06_2013_web.pdf)

Rodinná mediace: cesta k řešení sporů mezi rozvádějícími se rodiči [online]. [cit. 2014-04-10]. Dostupný z WWW: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/rodina-v-problemove-situaci/problemy-v-partnerskem-vztahu/rodinna-mediace-cesta-k-reseni-sporu-mezi-rozvadejici>

Asociace mediátorů České republiky. *Mediace ve světě* [online]. [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>

Asociace mediátorů České republiky. *O asociaci ve světě* [online]. [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/o-asociaci/>

Rodinná mediace, právní a sociální aspekty jejího poskytování [online]. [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: [http://www.ippravnik.cz/cz/clanky/art\\_8834/rodinna-mediace-pravni-a-socialni-aspekty-jejeho-poskytovani.aspx#22](http://www.ippravnik.cz/cz/clanky/art_8834/rodinna-mediace-pravni-a-socialni-aspekty-jejeho-poskytovani.aspx#22)

Mediační dohoda [online]. [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://mediacnidohoda.cz/mediace/pravni-predpisy/>

## **Legislativa**

Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci)

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

Občanský zákoník - č. 89/2012 Sb.

## **Ostatní zdroje**

Zakouřilová, E. přednášky: Mediace. Akademický rok 2012-2013.

## **Seznam příloh**

1. Etický kodex Asociace mediátorů ČR
2. Přehled případů řešených v rámci rodinné mediace v Mediačním centru Olomouc

## **Příloha 1 - Etický kodex Asociace mediátorů ČR**

### **I. Povinnosti mediátora ke stranám**

- Mediátor smí vyslovit souhlas s mediací pouze, pokud je připraven věnovat patřičnou pozornost efektivitě mediace
- Mediátor si je vědom toho, že:
  - účast na mediaci je pro strany dobrovolná
  - za řešení nesou odpovědnost strany
  - dohoda je činěna dobrovolně oběma stranami
- Mediátor informuje pravdivě o podmínkách, za jakých je služba poskytována
- Mediátor dává účastníkům plně na vědomí, na jakém základě se realizuje kompenzace, jaké poplatky či sazbu si účtuje, a tuto skutečnost osvětlí

### **II. Povinnosti mediátora k procesu mediace**

- Mediátor prostřednictvím mediačního procesu vede strany ke zvýšení jejich schopnosti řešit samostatně další problémy
- Mediátor posuzuje spolu se stranami vhodnost mediace pro konkrétní případ
- Mediátor zvažuje případné dopady své intervence do procesu
- Mediátor vede mediaci nestranným způsobem
- Mediátor zajišťuje stejné procesní podmínky pro obě strany
- Mediaci je možná provádět jen tehdy, když obě strany souhlasí s osobou mediátora (neutralita)
- Informace získané během mediace jsou diskrétní. Informace, které se mediátor dozví na separátních jednáních s jednou stranou, může druhé straně sdělit jen se souhlasem strany, o jejíž informace jde

- Mediaci nelze provádět se stranami intoxikovanými nebo těmi, které mají vážné psychické problémy, které omezují jejich schopnost úsudku
- Cílem mediace je dosažení dohody, která je oběma stranami vnímána jako přijatelná
- Strany mohou odstoupit od mediace v kterékoliv fázi procesu, aniž by bylo nutné sdělit důvod
- Mediátor může od mediace odstoupit z vážných důvodů

### **III. Povinnosti mediátora ke kolegům**

- Mediátor by neměl vědomě vstupovat do žádného sporu mediovaného jiným mediátorem bez předchozího souhlasu všech zúčastněných
- Během procesu mediace se mediátor vyvaruje projevů kritiky kolegů. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem

### **IV. Povinnosti mediátora k profesi**

- Mediátor si je vědom toho, že nebude posuzován pouze jako individuální osoba, ale také jako reprezentant profesní organizace
- Mediátor se průběžně vzdělává a zvyšuje svoje praktické i teoretické dovednosti v mediaci
- Mediátor by měl mediovat jen v té oblasti, pro kterou je kvalifikovaný zkušeností nebo výcvikem

### **V. Povinnosti mediátora ke společnosti**

- Mediátor v procesu mediace dbá na to, aby byly brány v úvahu nejen zájmy stran, ale i zájmy společnosti

### **VI. Řešení stížnosti**

- Stížnosti na porušení Etického kodexu mediátorů ČR řeší Etická komise AMČR. Etickou komisi AMČR jmenuje Rada AMČR

## **Příloha 2 - Přehled případů řešených v rámci rodinné mediace v Mediačním centru Olomouc (MCOL)**

1) Mediační centrum Olomouc řešilo případ rodiny se dvěma dětmi. Rodiče byli rozvedeni. Opakovaně se snažili situaci řešit pomocí odborníků z různých organizací, ale neúspěšně. Jako velmi problematická se jevila zejména komunikace mezi rodiči, z níž ústili další problémy (zájmové kroužky dětí, školní povinnosti, kontakty dětí s druhým rodičem, výživné, apod.). Rodiče byli zpočátku k procesu mediace skeptičtí, neboť v minulosti již vyzkoušeli dle jejich sdělení něco podobného. Po několika mediačních setkání došlo k nápravě komunikačních vzorců mezi rodiči, dohodli se na záležitostech nezl. dětí. Oba rodiče shodně na konci mediačního procesu velmi ocenili

2) MCOL oslovili prarodiče M., kteří dostali doporučení od soudce, který řeší jejich kauzu. Potřebovali by vyřešit situaci, kdy jim byla svěřena vnučka, nyní o ni žádá i její otec, navíc dochází ke konfliktům při kontaktech otce s dcerou (jejich vnučkou). Na mediaci přišli všichni zúčastnění, tedy oba prarodiče, matka i otec nezl. dívky a přítomna byla i nezl. dívenka. Do mediace přišli, jak prarodičem tak i otec s tím, že si přeje mít nezl. vnučku/dceru ve své péči. Za těmito pozicemi byla však zájem otce, aby se mohl na péči a výchově své dcery podílet v co nejširší míře, včetně širokého styku, a obavy babičky, že jednak otec nedokáže v současné době dát dceři kvalitnější péči než prarodiče, a dále obavy vyplývající z podezření, že otec užívá marihuanu. Velkou roli sehrávalo i přesvědčení otce, že se změnou péče na pěstounskou by byl jako zákonný zástupce více omezen, nerozuměl této změně a jejím právním dopadům. Matka souhlasila, aby její dcera zůstala v péči prarodičů. Velice brzy se podařilo vydefinovat následující předměty jednání:

- zajištění kvality péče o vnučku/dceru
- zajištění velkého podílu otce na péči o vnučku/dceru



- zajištění častého kontaktu otce s vnučkou/dcerou
- nastavení pravidel kontaktů
- obnovení vzájemné důvěry mezi stranami
- svěření vnučky/dcery do pěstounské péče

**3)** MCOL kontaktovalo rodiče, kteří v minulosti 2x úspěšně proces rodinné mediace na FOD Olomouc absolvovali a to v roce 2007 a 2010. V tomto případě se jednalo o změnu poměrů mezi rodiči a jejich synem. Vzhledem k tomu, že rodiče již v minulosti zažili pozitivní zkušenost s procesem mediace a jevil se jim jako velmi užitečný, se i v této aktuálně nepříznivé situaci rozhodli opět pro něj, oproti například soudnímu řízení. Rodiče se dohodli na úpravě výživného a kontaktů syna s matkou, kdy v předchozím jednání se dohodli o změně výchovy, respektive, že syn bude v péči otce. Na závěr se rodiče dohodli, že pokud bude potřeba, opět budou kontaktovat MCOL.

**4)** MCOL řešilo příhraniční spor, případ otce z Izraele a matky z České republiky. Matka s před 2 lety vrátila z Izraele zpět do ČR. V době společného soužití s otcem se jim v Izraeli narodili dva chlapci. Kontakty dětí s otcem po dobu posledních dvou let probíhaly pouze občas a to přes skype. Rodiče spolu po tuto dobu téměř vůbec nekomunikovali, čímž mezi nimi vznikaly velké neshody související s péčí o děti. Rodiče absolvovali v MCOL mediaci, na které se dohodli na způsobu a formě kontaktů otce s dětmi. Již v době této návštěvy otce v ČR kontakty otce s dětmi začaly fungovat. Mediace probíhaly v anglickém jazyce.