



Učebnice

Mediace a rodinná mediace

Michal Růžička, Mirka Kollnerová

Učebnice k předmětu mediace a rodinná mediace

Obsah

Předmluva	4
Úvod	6
1 Co je to mediace	7
1.1 <i>Historie mediace</i>	9
1.2 <i>Principy mediace</i>	10
1.3 <i>Mediace v Evropě a Americe</i>	12
1.3.1 <i>Mediace v České republice</i>	12
1.3.2 <i>Mediace ve Spolkové republice Německo</i>	13
1.3.3 <i>Mediace ve Francii</i>	14
1.3.4 <i>Mediace ve Spojených státech amerických</i>	15
1.3.5 <i>Mediace v Kanadě</i>	15
2 Komunikace	17
2.1 <i>Verbální komunikace</i>	17
2.2 <i>Nonverbální komunikace (neboli řeč těla)</i>	18
2.3 <i>Komunikační technika aktivního naslouchání</i>	20
3 Konflikt	23
3.1 <i>Příčiny konfliktů</i>	23
3.2 <i>Možnosti řešení - vyjednávání</i>	25
3.3 <i>Možnosti řešení – facilitace</i>	28
4 Mediace v právním kontextu	30
4.1 <i>Návrh zákona o mediaci</i>	30
4.1.1 <i>Návrh zákona pojednává v Hlavě 1 o Výkonu mediace</i>	31
4.1.2 <i>Hlava 2 se vztahuje k Organizaci mediace</i>	32
4.2 <i>Důvodová zpráva navrhuje varianty řešení mediace</i>	33
5 Proces mediace	37
5.1 <i>Fáze mediace</i>	37
5.1.1 <i>Přípravná fáze</i>	37
5.1.2 <i>Zahájení</i>	37
5.1.3 <i>Mediátor naslouchá stranám (získání informací)</i>	38
5.1.4 <i>Strany si naslouchají (porozumění zájmům)</i>	38
5.1.5 <i>Hledání vzájemně přijatelných řešení</i>	38
5.1.6 <i>Dosažení a sepsání dohody</i>	39

5.1.7	Závěrečné slovo	39
5.1.8	Způsoby ukončení mediace	39
5.2	<i>Formy mediace</i>	40
5.3	<i>Role mediátora</i>	41
6	Aplikace mediace ve speciální pedagogice	44
	Seznam použité literatury	55
Příloha		
	<i>Orientační tabulky</i>	

Adresa vydavatele: Michal Růžička, Ústav speciálněpedagogických studií, Pedagogická fakulta UP. Žižkovo nám. 5. 77140, OLOMOUC.

Autor a název díla: Michal Růžička, Mirka Kollnerová : Mediace a rodinná mediace

Pořadí vydání: 1

Leden: 2011

Vazba: CD ROM

Formát: PDF

ISBN ISBN 978-80-260-1470-6

Předmluva

Mediace je metoda mimosoudního řešení konfliktů. Aktuálně se s mediací setkáváme jako s metodou, která si v systému pomáhajících profesí (poradenství, terapie, krizová intervence) buduje své místo. Připravuje se také zákon o mediaci v netrestních věcech, který čeká na schválení v poslanecké sněmovně parlamentu ČR. Budoucí mediátoři budou v blízké budoucnosti, řešit nejrůznější konflikty mimosoudní cestou. Právě proto nabízíme zkušenosti a zázemí, které nabízí Pedagogická fakulta a vytvořili jsme pro studenty Univerzity Palackého nový předmět s názvem mediace a rodinná mediace. Právě k nově vytvořenému předmětu je určen následující studijní text, který si klade za cíl nabídnout posluchačům stručnou teorii mediace.

Přínos nového předmětu studentům

Jak již bylo řečeno je otázkou krátkého času, kdy vejde v platnost zákon o mediaci v netrestních věcech. Mediace se pak stane profesí s oporou v legislativě a samotná praxe si bude vyžadovat proškolené mediátory.

Seznámení se s mediací v rámci studia na vysoké škole může pro vás účastníky předmětu fungovat jako motivační faktor pro další vzdělání a rozšiřování kompetencí v oblasti mediace. Domníváme se, že Ústav speciálněpedagogických studií je kompetentní pro toto vzdělávání. Zařazení mediace do metodické výbavy budoucího speciálního pedagoga by pomohlo řadě klientů v řešení jejich náročných životních situací, které s sebou nesou konflikt jako nedílnou a smutnou samozřejmost. Proto je i jedna z kapitol věnována specifikům mediace a komunikace v oblasti práce s lidmi s postižením.

Aktuální význam mediace

Termín mediace je v poslední době stále častěji užíván v nejrůznějších souvislostech. Mediáci jako takovou definujeme jako neformální strukturovaný proces řešení konfliktů. Sporným stranám pomáhá v řešení jejich situace a k dosažení výsledné dohody nestranná třetí osoba – mediátor.

Mediace je užívána v řešení různých konfliktů. S mediací se setkáváme v oblasti občanské, ekonomické, rodinné, atd. V oblasti pomáhajících profesí se nejčastěji setkáváme s mediací rodinnou.

Mediace se profiluje jako další z metod v takzvaných pomáhajících profesích. Na Pedagogické fakultě se studenti účastní seminářů a přednášek z poradenství, psychoterapie, a krizové intervence. Výuka mediace zde dosud chyběla. Vzhledem k významu jaký tato metoda má se její výuka jeví jako potřebná a studenty žádaná.

Cílová skupina předmětu

Cílovou skupinou projektu jsou studenti Univerzity Palackého v Olomouci. Předpokládáme, že se bude nejčastěji jednat o studenty Ústavu speciálněpedagogických studií, studujících obor etopedie. Právě teorie konfliktu, jeho vznik, fáze, vývoj a možná řešení mají k etopedii velmi blízko. Dalšími možnými zájemci mohou být studenti Speciální pedagogiky - dramaterapie, kteří své uplatnění nachází často v tzv. pomáhajících profesích. Dále předpokládáme, že předmět využijí studenti Filosofické fakulty (obor psychologie) a Právnické fakulty, protože mediace může najít své uplatnění i v těchto oborech.

Následující text si klade za cíl přiblížit problematiku mediace a komunikace v teoretické rovině. Publikace je vhodnou oporou pro seminář, který je zaměřen spíše prakticky.

Úvod

V publikaci se zabýváme základními pilíři problematiky mediace. První okruh s názvem “Co je to mediace” je zaměřen na proniknutí do problematiky. Dozvíme se o historii mediace, o jejích principech, definování... Na závěr zabrousíme do vybraných zemí Evropy a Ameriky, kde se získáme nové poznatky, jak je přímo tam mediace využívána.

Druhý okruh je věnován komunikaci. Nejprve si ji rozdělíme na 2 nejprimárnější části a to na verbální a nonverbální. Poté si rozebereme některé komunikační techniky, které při mediaci využíváme. Tento okruh je velmi důležitý, protože komunikace je naším hlavním nástrojem a dobrá znalost a využívání technik je základem pro úspěšnou mediaci.

Třetí okruh pojednává o konfliktech, neboli o kořeni našeho života. Je třeba si uvědomit, že konflikt nelze chápat pouze jako něco negativního, ale je to cesta k řešení a možnost ke svému posunu (evoluce/ revoluce). Také je dobré vědět, jaké máme typy sporů, abychom se v nich dokázali zorientovat a flexibilně na ně reagovat.

Čtvrtý okruh nám nabízí nahlédnutí do problematiky v rámci legislativy. Bohužel dosud není platný zákon, který by mediaci upravoval. Existuje pouze návrh zákona a k němu důvodová zpráva, která se zabývá variantami, kterými ještě zákon musí být upraven, aby mohl projít a být platným.

Pátý okruh je orientovaný na přímý proces mediace. Dozvíme se, jaké má fáze a formy. Také si blíže vysvětlíme roli mediátora – jak je vnímána například Asociací mediátorů České republiky, nebo jak ji vidí L. Riskin.

Poslední okruh se věnuje mediaci v oblasti speciální pedagogiky a jednotlivým komunikačním přístupům k osobám s postižením.

1 Co je to mediace

Mediace vychází z latinského slova *medius*, které můžeme přeložit jako prostřední, nestranný, neurčitý. Jedná se o dobrovolný proces řešení konfliktů, při kterém neutrální třetí strana (mediátor) pomáhá účastníkům sporu vyhledat řešení, které uspokojí obě strany. K. M. Scanlon (1999, s.1) uvádí definici: „Mediace je flexibilní, dobrovolný způsob řešení konfliktů, který využívá třetí stranu – mediátora – k usnadnění jednání a řešení problému stran.“

Holá (2003, s. 7) definuje mediaci obdobně: „ Mediace je způsobem řešení mezilidských konfliktů, při níž neutrální kvalifikovaná osoba – mediátor – pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemném dorozumívání. Jejím cílem je dosažení spokojenosti s průběhem a výsledkem řešení tohoto konfliktu.“

Riskin (1996, s. 10) uvádí: „ Mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů. Sporným stranám pomáhá v řešení jejich situace a dosažení výsledné dohody nestranná třetí osoba – mediátor.“

Zakladatelka Asociace mediátorů ČR Tatjana Šišková, PhDr. (Vrabcová, Řezaninová, 2009, s.10) říká: „Mediace je alternativní metoda pro řešení sporů, která pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sbližování lidí.“

My bychom mediaci definovali jako alternativní formu řešení sporů za pomoci nezávislé strany, která se stává prostředníkem a moderátorem průběhu konfliktu.

Výsledkem je dohoda, která by měla splňovat potřeby a zájmy obou stran a zároveň by měla být vyvážená. Mediátor však neposuzuje, ani nerozhoduje o finálním ujednání. V mediaci ti, kdo rozhodují o výsledku sporu, jsou samotní účastníci mediačního procesu. Nejen tímto, ale i dalšími věcmi se odlišuje mediace od soudu. Pro srovnání uvádíme tabulku.

Tab. 1 Rozdíly 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

(Vrabcová, Řezaninová, 2009)

Matoušek (2003, s. 136) zmiňuje, jakými způsoby mediace napomáhá řešit konflikt konstruktivně:

- Vede od negativních zážitků k pozitivním. Napomáhá k vzájemnému porozumění a k respektování zájmů a motivů.
- Trvá na zverbalizování emocí. Pokud jsou emoce popsány, tak ustoupí do pozadí a je možno racionálně uvažovat a konat.
- Pomáhá rozhodovat se samostatně.
- Jelikož se strany samy snaží o dohodu odpovědně, tak je zajištěna perspektiva dalšího soužití a respektování dohodnutého.
- Je kladen důraz na budoucnost. Minulost slouží pouze k pochopení zájmů, potřeb a schopností.
- Dohoda je sice závazná, ale ne konečná. Je dobré počítat se změnami (zájmy, potřeby, úmysly...) a v budoucnu je možné dohodu flexibilně doplňovat.
- Mediace má své postupy a proces, který je zaměřen na vytvoření dohody daného případu.

Holá (2003, s. 42) vymezuje cíle mediace:

- Zvládání konfliktní situace.
- Pomoci pochopit klientům vlastní situaci, zájmy.
- Umožnit klientům pochopit lépe podstatu a různé aspekty konfliktu a redukovat jej na úroveň, která je pro ně řešitelná.
- Poskytnout klientům model pro řešení případných konfliktů v budoucnosti.
- Podporovat kooperativnost a slušnost při řešení konfliktů a tím zlepšit vzájemné vztahy.
- Umožnit znesvářeným stranám společný náhled na jejich vzájemný vztah a tím je opět orientovat na sebe.
- Mobilizovat síly a schopnosti klientů.
- Nastolit otevřenou komunikaci danou pokojným vyjadřováním a vzájemným nasloucháním.
- Vytvořit a přijmout jasně formulovanou, srozumitelnou a prakticky uskutečnitelnou dohodu, která je přijatelná pro všechny zúčastněné.

1.1 Historie mediace

S předchůdcem mediace (tj. s ideí řešení konfliktů za pomoci třetí strany) se setkáváme již po staletí. Kořeny sahají zhruba do doby starověku, kdy byla používána v systému komunit a příbuzenství. Konfuciov soudní systém využívá Čína dodnes. Ve starověkém Řecku se používalo rozhodčí řízení, což také můžeme zahrnout do vývoje mediace. Řešení trestních činů se ve středověku řešilo urovnáním konfliktu mezi poškozeným a obviněným za přítomnosti další osoby, což je spjato s fenoménem smírčích křížů. „ Zjednodušeně řečeno, toto nové středověké právo stanovilo, že vrah poté, co byl usvědčen, nemusel být vždy popraven. Do popředí se dostávala snaha vyřešit jeho provinění jiným, pro něj, pozůstalé i společnost optimálnějším způsobem.... Při společném jednání o podmínkách uzavírané vzájemné dohody mezi poškozenou i stranou a pachatelem (tedy účastníky sporu) bylo dbáno na to, aby se obě strany smířily a zavázaly se dále již neusilovat o pomstu.“ (Holá, 2003, s. 28) Zhruba od sedmdesátých let minulého století se můžeme setkávat s mediací jako metodou, kterou známe dnes.

Historie mediace je doposud málo zmapovaná. Názory odborníků se liší v časovém zařazení. Každopádně můžeme říct, že se používala v různých formách, které se občas více, občas méně přibližovaly dnešnímu pojetí.

V polovině 20. století přichází mediace do Spojených států amerických a Kanady. Průkopníkem se stal časopis *Journal of Conflict Resolution*, který byl poprvé vydán roku 1957 na Michiganské univerzitě. Do roku 1965 se však metoda ověřovala pouze v laboratorních podmínkách. „Později, asi koncem 60.let, se pozornost na mediaci soustředila z různých oblastí společenské praxe: političtí vůdci zaváděli mediaci k řešení společenských konfliktů, společenské organizace společně s právními reformátory prosazovaly využívání mediace k rozvoji společenství a jako alternativy k formálnímu soudnímu systému.“ (Holá, 2003, s. 29) Takto se mediace dostala do širšího podvědomí a stala se přijatelným a uznávaným postupem řešení konfliktů.

V současnosti se mediace soustřeďuje na široké spektrum konfliktů jako rozvody, ekologické konflikty, bydlení, institucionální, komunitní, politické i mezinárodní konflikty. „ V současné době jsou mediační služby nejvíce rozšířené v USA, Kanadě, ve Francii, Velké Británii a dalších západoevropských zemích. Ve Spojených státech se mediace využívá v 60 až 70% viditelných pracovních, obchodních, rodinných nebo komunitních sporů, přičemž zhruba dvě třetiny končí uzavřením výsledné dohody“ (Riskin, 1996, s.10)

V České republice se mediace začala využívat počátkem 90. let minulého století. Asociace mediátorů České republiky (AMČR) je jednou z nejhlavnějších organizací, která poskytuje mediátorské vzdělání, akreditaci a samozřejmě nabízejí i mediaci samotnou.

1.2 Principy mediace

Společné teoretické jádro a univerzální principy mediace jsou obtížně definovatelné. Přesto můžeme formulovat několik tezí.

- 1) *Dobrovolnost* – Už samotná domluva protistran na řešení konfliktu pomocí mediace přináší první pozitivní zkušenost se vzájemnou kooperací. Účastníci sporu získávají pocit spokojenosti, důvěry a cítí, že je jejich konflikt řešitelný. K mediaci nelze nikoho nutit. Bez spolupráce obou stran by nebylo možné mediovat, protože je zapotřebí otevírání tíživých sporů, které musí mediátor vyslechnout z obou stran, aby mohl být nestranný.
- 2) *Důvěrnost* – Mediace nabízí prostor k otevřenému projednání celého problému, který

klienty tíží. K rozebírání osobních životních situací a problémů je nutné nastolení plné důvěry a to jak ze strany klientů, tak i mediátora. Klienti se mohou lépe otevřeně rozhovět, pokud ví, že věci, které řeknou při mediaci se nikdo nedozví. Vybudovat tuto důvěrnou atmosféru je poměrně složité. Proto je nutné, abychom tuto křehkou důvěru nerozbili, protože její znovu navazování by bylo velice těžké a někdy i znovu nenastolitelné.

- 3) *Nestrannost* – Tento princip je jeden z nejdůležitějších. Cílem je vést proces nestranně, což zvyšuje důvěru klientů. Nestrannost chápeme jednak vůči klientům a i k vlastním názorům. „ Nestrannost je testem mediátorových schopností pomoci partnerům nalézt vlastní východisko, aniž by vnucoval své vlastní názory na žádoucnost řešení jejich konfliktu. Mediátorovy vlastní životní zkušenosti budou v jeho myšlení zaujímat ústřední polohu a je jeho úkolem zajistit, aby do jeho práce nepřipustným způsobem nezasahovaly.“ (Holá, 2003, s. 41)
- 4) *Orientace na budoucnost* – Minulost do mediace nepatří – často se díky ní zhorší napětí, nebo se zvyšuje intenzita hádek. Pouze slouží k tomu, abychom se z ní poučili. „ Orientace na budoucnost umožňuje přístup, který počáteční příčinu nepovažuje za nutnou součást chápání toho, co se děje v dané chvíli.“ (Holá, 2003, s. 40)
- 5) *Neutralita* – U tohoto principu jde o specifické praktické působení na klienty a vnější chování mediátora (ne jeho vnitřní nastavení). To znamená, že se má potýkat s konfliktním vztahem a přitom zůstat neutrální a nedávat najevo své názory, sympatie, hodnoty a přesvědčení. Je to velmi těžké. „ Obtížné je zůstat neutrální zejména v situacích, kdy jeden z účastníků konfliktu přijde s řešením, které mediátor považuje za dobré. Neutralita je rovněž vystavena velkému tlaku, pokud se některý z účastníků konfliktu chová neadekvátně nebo k některému z klientů cítí mediátor osobní sympatie.“ (Holá, 2003, s. 42)
- 6) *Svoboda rozhodování* – Tento princip je úzce spjat s převzetím zodpovědnosti. Klienti se mají zamyslet nad navrhovanými řešeními a pro nějaké se rozhodnout. Svoboda rozhodnutí se váže k předmětu konfliktu. V případě, že si mediátor není jist plnou informovaností klienta (o řešení), může se poradit s dalšími odborníky.
- 7) *Převzetí zodpovědnosti* – Účastníci sporu jsou sami odpovědní za věcnou stránku způsobu řešení konfliktu. Mediátor vše pozoruje z určitého odstupu, čímž může nezaujatě

pozorovat, jestli jsou řešení uskutečnitelná.

- 8) *Alternativy (hledání nových možností)*- Už samotný fakt, že se účastníci rozhodli řešit svůj spor pomocí mediace, je hledání nové alternativy. Klient si uvědomil, že cesta, jakou se naučil řešit konflikty je již nefunkční. Proto se snaží najít jiný způsob. Jedná se o jednu z neefektivnějších metod myšlení. „ Z pohledu užšího provází hledání nových možností celý proces mediace – ať se již jedná o pohled na vlastní či partnerovu situaci, objevování vlastních zájmů, potřeb, motivů, tak také hledání možných řešení nepříznivé osobní situace. Hledání možných řešení je také jednou z fází procesu mediace.“ (Holá, 2003, s. 41)

1.3 Mediace v Evropě a Americe

Mediace konfliktů byla nejprve přijímána se značnou skepsí, přesto se prosadila ve většině státech Evropy i v Americe. A to především díky své efektivnosti a rychlosti.

“Praxe a dosavadní zkušenosti evropských zemí jsou rozdílné. Například v Portugalsku, Finsku, v Lucembursku či Dánsku se mediace doposud podstatněji nerozšířila, nehledě na některé iniciativy směřující k jejímu rozvoji a propagaci. V Německu, Francii, Belgii, Rakousku, Švédsku, podobně jako ve Velké Británii, Itálii nebo v Nizozemsku, se naopak zdá, že mediace a jí podobné techniky se těší rostoucí přízni jak státních orgánů, tak i praktiků zejména z řad právnických profesí. V těchto zemích již byly vybudovány základní „struktury fungování a rozvoje“ mediace a facilitace konfliktů.” (<http://strednistav.cz>, ze dne 27.12.2010)

1.3.1 Mediace v České republice

V roce 1991 byla v České republice založena instituce Centrum dohody (dříve FACIA – České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů), která náleží do sítě evropských vzdělávacích center s názvem Partners for Democratic Change, což je americká nadace podporující rozvoj demokracie ve střední a východní Evropě. (Hladíková, 2009)

Hlavní úlohu rozšíření a provozování mediace u nás sehrála Asociace mediátorů České republiky (AMČR), která byla založena roku 2000 a je členem sítě Světového fóra mediátorů. Jedná se o neziskovou organizaci, která podporuje myšlenku mimosoudního řešení konfliktů a rozvoje mediačních služeb.

Poslání a cíle AMČR jsou zaměřeny na:

- profesionální úroveň poskytovaných mediačních a facilitačních služeb,
- vzdělávání mediátorů formou interaktivního výcviku,
- udělování certifikátů akreditovaným mediátorům AMČR dle kritérií komise,
- udělování certifikátů akreditovaným lektorům dle kritérií vzdělávací komise,
- poskytování mediačních služeb a poradenství v oblasti řešení konfliktů,
- školení v technikách komunikace, vyjednávání, prevence a řešení konfliktů, mediace, facilitace včetně supervize, konzultační a poradenské činnosti,
- informování veřejnosti a spolupráci se sdělovacími prostředky, spolupráci s dalšími organizacemi a institucemi v propagaci a šíření mediace,
- vydání etického kodexu mediátora a standardů mediátora,
- udržování kontaktů a spolupráci s dalšími asociacemi či sdruženími mediátorů ve světě,
- ochranu akreditovaných mediátorů (tzn. členů AMČR),
- ochranu klientů, kterým byla poskytována mediace mediátorem AMČR.

(<http://www.amcr.cz>, ze dne 26.12.2010)

Zúčastnily jsme se dvoudenního semináře v AMČR o mediaci. Byli jsme velmi spokojeni s přístupem a formou vedení lektorek. Tento seminář je vhodný pro ty, kteří se chtějí o mediaci více dozvědět, zjistit, zda by mediátorskou práci mohli sami provozovat a mnoho dalšího. V příloze je uveden certifikát o účasti na semináři.

V našem právním systému je od října 2008 využívána mediace v rodinné oblasti, přičemž je upravena občanským soudním řádem, který dává možnost opatrovnickým soudům přerušit řízení (na 3 měsíce) a poslat strany k mediačnímu řízení, nebo na rodinnou terapii. (Vrabcová, Řezaninová, 2009)

1.3.2 Mediace ve Spolkové republice Německo

Na počátku dvacátého prvního století započala Spolková republika Německo dělat první pilotní projekty k řešení konfliktů alternativní cestou, a to metodou mediace. Rozlišujeme zde mediaci soudní a mimosoudní. Soudní mediace se provádí v průběhu civilního soudního řízení, v návaznosti na zahájené civilní soudní řízení. Soudci mají aktivní vstřícný přístup k

mediaci, protože jsou zvyklí projednávat a rozhodovat věci smírnou cestou. Mimosoudní mediace jsou uskutečňovány bez návaznosti na civilní soudní řízení.

„Mediace je v německé odborné literatuře definována jako dobrovolné neformální jednání účastníků mediace, v jehož průběhu mají účastníci vlastní odpovědnost za řešení konfliktu; mediační jednání je zprostředkováno a podporováno třetí osobou (mediátorem). Mediace zohledňuje specifika konkrétních okolností projednávané věci; v popředí řešení konfliktu není hmotné právo, nýbrž zohlednění potřeb a zájmů účastníků konfliktu směřující ke kompromisnímu řešení (tzv. „win-win“ řešení). Mediátor je odpovědný za průběh mediace, nikoli výsledek – v tom spočívá rozhodující rozdíl postavení mediátora a soudce. Účastníkům je zachována autonomie řešení konfliktu; mediátor nemá činit ani návrhy řešení konfliktu.“ (Hladíková, 2009, s. 57)

V Německu se rodinnou mediací zabývá například Hannelore Diez, Heiner Krabbe, nebo C. Sabine Thomsen, kteří společně napsali knihu s názvem Familien – Mediation und Kinder (Rodinná mediace a děti). V knize se zmiňují o tom, že při mediaci je nezbytné brát přímý ohled na děti a mládež a celý proces má být účelný a rychlý.

1.3.3 Mediace ve Francii

Zhruba od sedmdesátých let 20. století je využívána mediace v soukromoprávních sporech. V roce 1988 byla založena Asociace na podporu rodinné mediace (l'Association pour la promotion de la médiation familiale – APMF), která dala vzniknout Národní federaci rodinné mediace (la Fédération nationale de la médiation familiale – FENAMEF). V současnosti se rodinnou mediací zabývá například Annie Babu, či Pierrette Bonnoure-Aufiere, které se ve své knize Guide de la médiation familiale (Průvodce po rodinné mediaci) zmiňují o tom, že přímý dialog obou partnerů při řešení konfliktu je zcela nezbytný a potřebný. Daniele Ganancia sepsala knihu s názvem La médiation familiale internationale, ve které se věnuje mezinárodní rodinné mediaci.

Zákonem byla upravena soudní mediace, která dává soudci možnost k určení třetí nezávislé osoby, která povede mediaci. Mediátor je vázán povinností mlčenlivosti, proto může soudci sdělit informace pouze o uzavření dohody, nebo o nastalých komplikacích. Nesmí však mluvit o obsahu jednání řízení. Trvání mediace je dáno lhůtou tří měsíců. Prodloužit lhůtu může soudce o další tři měsíce pouze ze závažných důvodů pod návrhem mediátora. „ Mediátor

informuje písemně soudce, pokud účastníci našli řešení konfliktu v projednávané věci. Na návrh účastníků může soudce následně uzavřenou mediační dohodu homologovat po ověření, že jsou respektována práva všech účastníků dohody. (Hladíková, 2009, s. 67).

Kromě soudní mediace existuje ve Francii i mimosoudní mediace (la médiation conventionnelle = mediace obvyklá/ smluvená). Jejich průběh je obdobný.

1.3.4 Mediace ve Spojených státech amerických

Ve Spojených státech amerických se s mediací můžeme setkat od sedmdesátých let 20. století zejména kvůli potřebě zefektivnit řešení sporů a také z potřeby šetření času. V oblasti rodinněprávní byla v roce 1975 založena O. J. Cooglerem Asociace rodinné mediace (Family Mediation Association – FMA). Tato organizace se specifikovala na rozvodovou mediaci. A v roce 1980 byla v Kalifornii zavedena povinná mediace před zahájením soudního řízení ve věcech ohledně výchovy nezletilých dětí.

„Standardy mediací v USA definují mediaci jako proces, v němž mediátor, nestranná třetí osoba, usnadňuje řešení rodinněprávních konfliktů podporou účastníků k uzavření dohody (v procesu na základě dobrovolnosti). Mediátor v rodinných věcech podporuje komunikaci účastníků, podporuje porozumění účastníků a zdůrazňuje potřeby a zájmy účastníků rodinněprávního konfliktu (jejich zájmy individuální i zájmy ostatních členů rodiny). Rodinný mediátor pracuje s účastníky tak, aby účastníci sami zjišťovali možnosti volby řešení jejich konfliktů, činili vlastní rozhodnutí a dosáhli uzavření dohody k realizaci oprávnění a povinností do budoucna. Mediační proces napomáhá účastníkům ve vzájemné komunikaci, a může se stát východiskem k dalšímu řešení jejich porozvodové situace; nenahrazuje však právní poradenství či rodinnou terapii.“ (Hladíková, 2009, s.66)

1.3.5 Mediace v Kanadě

V Kanadě se mediace začala uplatňovat od polovičky sedmdesátých let minulého století a to jak v občanských, pracovních tak i ve firemních konfliktech. Největší pozornost však přeneseme na mediaci rodinou. V roce 1985 vzniká v Kanadě Family Mediation Canada („FMC“), což je nevládní organizace, jejímž cílem je vytvoření kooperativních procesů řešení interpersonálních a intergeneračních rodinných konfliktů. FMC má přesně dané požadavky

vůči rodinnému mediátorovi. Uvádíme je zde z toho důvodu, že v České republice žádné směrnice na akreditaci mediátora zatím nejsou zákonem dané.

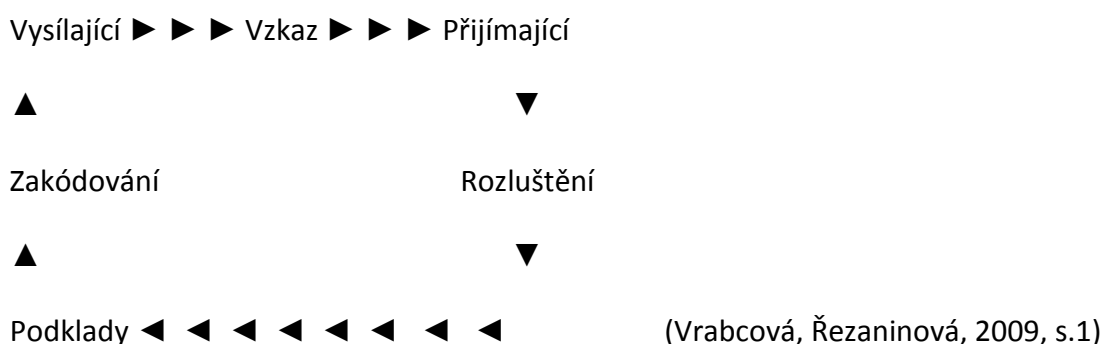
Požadavky k akreditaci rodinného mediátora (Hladíková, 2009):

- 80 hodin školení v základech řešení konfliktu a mediace,
- 100 hodin dalšího vzdělávání, včetně nejméně 35 hodin výcviku v dynamice ukončení rodinného soužití , včetně nejméně 14 hodin školení v rodinném právu,
- nejméně 21 hodin školení ke zneužívání a kontroly zamezení zneužívání,
- nejméně 7 hodin školení o finančních záležitostech vztahujících se k separaci a rozvodu a reorganizaci rodiny,
- nejméně 7 hodin školení o etických otázkách mediace,
- nejméně 7 hodin školení ohledně porozumění mezi účastníky,
- projít uznaným stanoveným praktickým programem v souladu se standardy FMC, absolvovat 20 hodin průběžného vzdělávání v rodinné mediaci každý rok,
- 6 hodin vyučování, psaní, čtení, vzdělávání včetně účasti na konferencích.

2 Komunikace

Komunikaci můžeme definovat jako vysílání a přijímání vzkazů. Vychází z latinského *communicare*, což znamená sdílet, radit se. Význam a důležitost komunikace nelze dostatečně ocenit. Žádná společnost není schopna bez komunikace existovat a vyvíjet se. Schopnost komunikovat je jednou z našich základních potřeb. Umožňuje nám vzájemnou interakci a je součástí kulturních procesů. Bezproblémový průběh komunikačního procesu je důležitý pro získávání poznatků, dovedností, výměnu informací, vzdělávání atd. Komunikace velmi významně ovlivňuje rozvoj osobnosti, je důležitá v mezilidských vztazích, je prostředkem sociální interakce. Cílem komunikativního chování člověka je nejen vzájemné dorozumívání a sdělování informací, ale především vytváření a udržování mezilidských vztahů. Je nutno podotknout, že se jedná o velice složitý proces, který můžeme zjednodušit do následujícího obrázku.

Obr. 1 *Proces komunikace*



2.1 Verbální komunikace

Jedná se o všechny přenosy informací pomocí slova či písma. Ve verbální komunikaci je obsažen informační obsah. Slovy získáváme pouze 7 – 10% informací z celého sdělení. Navíc lidé používají průměrně zhruba 5000 slov ze základny 400 000 slov. Používání slov je velmi individuální. Měli bychom ale vždy zvážit svůj způsob práce se slovy, tedy vlastní schopnost vyjadřovat myšlenky. Pro lepší srozumitelnost je dobré stále myslet na to co chceme říct a jak to řekneme. Můžeme použít zásadu stručnosti, jasnosti a srozumitelnosti.

Porozumění sdělované informaci má dvě roviny. První je denotativní (denotace = pojmenování). Jde o věcný obsah stejný pro všechny (například auto). Druhá rovina je konotativní= vztahová. Smysl slova je subjektivní, protože nám evokuje naše vzpomínky, představy, zkušenosti... (například pro slovem matka si jeden člověk představí milující ženu a druhý si představí chladnou ženu, která jen křičí). A právě subjektivní zabarvení může informaci zcela pozměnit. Buď si komunikanti neporozumí, nebo je denotace plně zastíněna konotací, což může vyvolat konflikt. (DeVito, 2008)

2.2 Nonverbální komunikace (neboli řeč těla)

Jedná se o mimoslovní postoje a projevy, jimiž přenášíme informace o našem vnímání okolí. Nonverbální komunikaci užívají lidé již miliony let, ovšem odborníci se jí začali plně zabývat před pouhými několika desítkami let. Mehrabian (1972) uvádí, že 7% porozumění vychází přímo ze slovního projevu, 38% je z tónu hlasu a 55% pochází ze signálů řeči těla (neboli z nonverbálna). “Nonverbální komunikace zná celou řadu způsobů, jak to či ono tomu či onomu sdělit, ukázat, dát najevo. Bez ní by byla naše komunikace fádni a nudná. Naučme se proto nejen ovládat všechny prostředky nonverbální komunikace, ale budme také vnímavější a citlivější k signálům k nám vysílaným.” (Nelešovská, 2005, s.57)

Nonverbální projevy můžeme rozdělit na tyto skupiny:

- **Mimika** – jde o vědomé vyjadřování výrazem tváře, které je důležité nejen v běžném životě, ale také v herectví a pantomimě. Má za úkol informovat o emocích a je vcelku lehce napodobitelná a čitelná. Nejvíce komunikujeme pomocí očí a úst. Příkladem může být úsměv, zamračení, zvedání očí v sloup atd.
- **Haptika** – neboli předávání a přijímání informací pomocí přímého doteku druhého komunikanta. Forma a intenzita se může lišit a to především dle věku, pohlaví a vztahu. Nejčastějším příkladem může být podání ruky, pohlazení, polibek atd. DeVito (2008, s.168) zmiňuje zajímavý výzkum: “Vyhýbání se dotyku souvisí s obavou z komunikace. Ti, kdo se obávají ústní komunikace, obávají se ve velké míře také dotyků. Stejně tak se jich obávají lidé uzavření. Jak dotyky, tak důvěrná sdělení jsou formami intimní komunikace.”
- **Gestika** - gesta používáme záměrně k zesílení a potvrzení svých slov. Je nutné si

uvědomit, že gesta mají v různých kulturách různé významy. Klasickým příkladem může být gesto, kdy prsty ukazujeme písmeno "V", což znamená vítězství. Pokud bychom však gesto ukázali s dlaní obrácenou k sobě, tak by to Angličané chápali jako urážku.

Gesta můžeme rozdělit na:

- a) symbolická – jsou běžně používaná a to nejčastěji pomocí rukou. Mají přesný význam jako „pojd' blíž“, „mlč“, „zastav“ apod.
 - b) ilustrační – mají za úkol zvyšovat názornost. Obvykle jimi zobrazujeme tvar, velikost předmětu, činnost osob, co jsem dělal/a, vlastnosti osob a předmětů atd.
 - c) regulační – cílem těchto gest je regulovat řečovou komunikaci. A to například v situacích, kdy pohledem dávám znamení partnerovi, že hodlám skončit svou řeč.
 - d) adaptační – jedná se odreaovací gesta, která používáme mimovolně. Příkladem může být hraní si s propiskou, točení si vlasů, škrabání se na hlavě, kousání si rtů atd...
- **Proxemika** – jde o vyjádření vztahu pomocí vzdálenosti jakou komunikanti zaujímají.

Proxemiku dělíme na čtyři základní zóny:

- a) intimní zóna – max. 60 cm – např. matka a dítě, partneři...
- b) osobní zóna – min. 60 - 120 cm – např. setkání kamarádů...
- c) společenská zóna – 1,20 – 2 m – např. formální schůzka, obchodní jednání...
- d) veřejná zóna – 2m a více – např. veřejná vystoupení (divadlo, koncert), školení...

Dané vzdálenosti jsou spíše orientační, protože se odvíjejí od dalších faktorů jako je temperament, národnost a další. Zajímavostí je, že muži většinou zaujímají bližší vzdálenosti, než ženy.

- **Posturologie** – můžeme přeložit jako řeč fyzických postojů, držení těla a poloh (stání, ležení na břiše a na zádech, klečení a další). Člověk o samotě zaujímá jiné polohy, než když je ve společnosti, nebo by mohl být někým viděn. Příkladem může být ředitel firmy, který je sám v místnosti (ohnutá záda, pohupování se na židli, hodně roztažené nohy), naproti situaci, kdy je na konferenci se svými podřízenými (sebejistý postoj - rovná záda, vypjatý hrudník, kolena blízko u sebe, vypjatá ramena atd.) Vzájemná poloha dvou lidí v rozhovoru často naznačuje, jak moc jde hovořícímu o to, o čem hovoří, a nakolik je pro něj důležité naslouchajícího přesvědčit. Naslouchající zase svou polohou "říká", jestli ho zajímá to, co partner říká, je-li si to take myslí,

nebo ne.

- **Pohledy a oční kontakt** – často ho přijímáme buď vědomě, nebo nevědomě (zorničky vysílají signály, na které podvědomě reagujeme). Většinou je základem veškeré komunikace. Pokud pohled nemá uznávanou délku (výzkumy mluví o 2,95 vteřiny), tak je přijímán jako nezájem, nebo nepřítomnost. Délka se však odvíjí od kultury. “Člověk si někdy zakrývá, nebo zavírá oči, aby zablokoval nějaké nepříjemné podněty nebo aby vyloučil úplně všechny zrakové podněty, a tak zesílil vjemy ostatních smyslů. Například můžete poslouchat hudbu se zavřenýma očima. Milenci se často líbají se zavřenýma očima a mnozí z nich dávají přednost milování se v temném, nebo jen tlumeně osvětleném prostředí.” (DeVito, 2008, s. 161)
- **Sdělování úpravou zevnějšku** – jedná se o způsob oblečení, účes, líčení atd. Jde o vyjádření svého stylu, své jedinečnosti... Díky tomu si můžeme udělat “obrázek” o tom, s kým komunikujeme. Zhruba polovina prvního dojmu totiž závisí na zevnějšku druhého. Například pokud vidíme slečnu v růžové sukýnce a lakýrkách budeme si o ní pravděpodobně myslet, že je křehčí, romantičtější, než jiná slečna v maskáčích a potrhaném tričku. Vždy však mějme na mysli, že toto zdání může mást. Aneb jak zpívá Werich: “Je to pravda odvěká - šaty dělají člověka”.

2.3 Komunikační technika aktivního naslouchání

Naslouchání je věc, o které si lidé často myslí, že ji dobře zvládají. Rozeznáváme 5 typů, které uvádíme se vzestupnou tendencí: ignorace, předtírané naslouchání, selektivní naslouchání, pozorné naslouchání a empatické naslouchání, které můžeme pojmenovat také aktivní naslouchání.

Dovednosti naslouchat popsal Ivey a kol. (1993, s. 53) v následující přehledné tabulce.

Tab. 2 Dovednosti naslouchat

Dovednost	Popis	Funkce při rozhovoru
Otevřené otázky	“Co”: fakta “Jak”: proces nebo pocity “Proč”: důvody “Možnosti”: celkový obrázek	získat základní data a usnadnit konverzaci
Uzavřené otázky	Obvykle na ně lze odpovědět několika slovy	rychle získat konkrétní informace a vyhnout se dlouhým odpovědím

Opakování	Opakování základní podstaty, základních myšlenek klienta jeho vlastními slovy.	zkontrolovat, že rozumíme obsahu sdělení prokázali, že chceme porozumět
Reflexe pocitů	Záměrná pozornost na emocionální obsah rozhovoru „Slyšel jsem, že jsi použil slovo vztek, můžeš o tom pocitu říct více?“	vyjasnit emoce a prohloubit diskusi o pocitech
Shrnutí	Zopakování faktů, pocitů a zdůvodnění, o kterých klient hovořil v uspořádané formě.	vyjasnit, shrnout a ukončit sezení

Aktivní naslouchání je velmi efektivní technika, díky které můžeme druhému dát najevo že ho posloucháme, rozumíme, ale neposuzujeme. Tím vyjadřujeme své empatické porozumění. Technikou podporujeme kvalitnější komunikaci a dáváme tím partnerovi možnost objasňovat možná nedorozumění. Můžeme tak upevňovat vzájemnou důvěru a tím získat více potřebných informací.

Řezaninová a Vrabcová (2009, s.8) uvádí pravidla aktivního naslouchání:

- ověřuji si, zda jsem správně porozuměl tomu, co mluvčí říká a cítí,
- zaměřuji se na mluvčího, co říká, co cítí, nepřerušuji, neradím,
- vyjadřuji zájem verbálně i neverbálně,
- nevysvětluji, co sdělení asi znamená,
- nehodnotím, co je správně, co ne,
- respektuji názory, vnímání a pocity druhého.

Riskin (1996, s. 26) se zmiňuje ještě o jednom důležitém pravidlu a to o napomáhání ostatním účastníkům schůzky porozumět pocitům a vnímání problému druhého účastníka mediace. „ Když mediátor opakuje obsah sdělení a hovoří o pocitech s ním spojených, dává tím ostatním účastníkům schůzky možnost lépe je pochopit, než kdyby slyšeli jen samotné sdělení mluvčího. To platí zvláště v případech, kdy mezi zúčastněnými existují citové vazby. Mediátor může sdělení parafrázovat takovým způsobem, že je pak snáze přijatelné.“

Některé techniky aktivního naslouchání:

1) **Otázky** – cílem techniky je získat více informací o problému, dát prostor k vyjádření a vtáhnout zúčastněné do problému.

a) *Otevřené otázky* – Nespornou výhodou je to, že se účastník stává více ochotnější mluvit, odpovědi získáme více informací, zvyšuje se tím důvěra (protože účastník vidí, že mediátor o něj má zájem), rozproudí se diskuze. Otevřenými otázkami motivujeme účastníka k tomu, aby mluvil o těch věcech, které považuje za důležité. Příkladem otázek může být: „ Z jakého důvodu se chcete pustit do mediace?, Mohl byste mi o tom říct ještě něco dalšího?, Jak se na to díváte vy?“ atd.

b) *Konkrétní otázky* – mohou pozitivně posilovat pocity klienta i vzájemnou důvěru. Jejich nevýhodou je fakt, že mohou rozhovor brzdit, protože se na ně často odpovídá ano/ ne. Také musíme mít na paměti, že tyto otázky mohou vyvolávat vzpomínky. Příklad: “ Datum a místo Vašeho narození?, Kolik let je Vašemu synovi?, Kde v současnosti bydlíte?“ atd.

c) *Naváděcí otázky* – skýtají velké nebezpečí v tom, že mohou mít za následek nepřesnou odpověď. A to z toho důvodu, že samy navrhnou odpověď. Příklad: “ Tak jste tam nakonec zůstal, že?, Špatně jste to upevnil?, Dveře zůstaly dokořán?“ atd.

2) **Parafrázování** – si klade za úkol ukázat mluvčímu, že mu plně nasloucháme a rozumíme. Zároveň si ověřujeme, zda jej chápeme správně. Děláme to pomocí tlumočení – neboli zopakujeme hlavní myšlenky a vše důležité pomocí jiných slov. Na závěr se dotazujeme, zda s naším zopakováním mluvčí souhlasí pomocí slůvek “že“, „je to tak?“, „Pochopila jsem to správně?“ atd.

3) **Zrcadlení** – tímto způsobem můžeme projevit pochopení a porozumění pocitům druhého a tím mu umožníme pocity a emoce zvládnout. Vyjádřit emoce můžeme pomocí vět typu: „ jste naštvaný, protože...“, „ máte strach, že...“, „ byla jste šťastná, protože...“. Na tyto otázky by vždy mělo navazovat ověření: „ Vnímám to správně?“, „ Je to tak?“ atd.

4) **Povzbuzování** – je velmi důležité pro projevení našeho zájmu, pro povzbuzení k dalšímu hovoru, prohlubování důvěry a zároveň dynamizuje rozhovor. Povzbuzování můžeme vyjádřit slovy: „ Řekněte mi o tom více.“, „ Zajímá mě, co se stalo potom.“.

3 Konflikt

Slovo konflikt je odvozeno z latinského *conflictus*, které můžeme přeložit jako srazit se spolu. Je zajímavé, že slovo konflikt existuje v téměř stejné podobě ve všech evropských jazycích. Spory nás provázejí každý den. Nelze na ně však nahlížet pouze jako na něco negativního, ale musíme uznat i pozitivní stránky. „Bez konfliktů tedy systém ztrácí svou vnitřní dynamiku a nutně stagnuje. Není-li uměle vyživován vnějšími podněty, je odsouzen k zániku. Ani s konflikty ovšem nemusí mít systémy snadný život. Pokud je trvale neumí zvládat, jsou nestabilní a čeká je revoluční změna.“ (Plamínek, 2006, s. 14)

Například ve vztahu partnerů může dojít k hádce o tom, kam pojedou na hory. Po vzájemné výměně názorů mohou zjistit, že ani jednomu se nechce lyžovat a mohou se domluvit, že raději pojedou na víkend do lázní. Konflikt nastává v případě, pokud si jedna nebo více stran uvědomí nárok na stejnou věc, nebo zjistí, že mají jiný názor na situaci, kterou probírají nebo jsou do ní vtaženi.

Křivohlavý (1973, s. 28) rozděluje konflikty dle počtu zúčastněných osob:

- intrapersonální konflikty – vnitřní, osobní konflikty jedné osoby,
- interpersonální konflikty – mezi dvěma lidmi,
- skupinové konflikty – uvnitř určité skupiny,
- meziskupinové konflikty – mezi dvěma či více skupinami lidí,

a dále podle psychologické charakteristiky:

- konflikty představ (kognitivní) – nastávají ve všech případech, kde dojde ke střetnutí různých počitků, vjemů, nebo představ,
- konflikty názorů – jde o výměnu představ s hodnocením,
- konflikty postojů – jedná se o názor, který je citově, emocionálně zabarven,
- konflikty zájmů – hovoříme o motivaci, která je hancí silou člověka.

3.1 Příčiny konfliktů

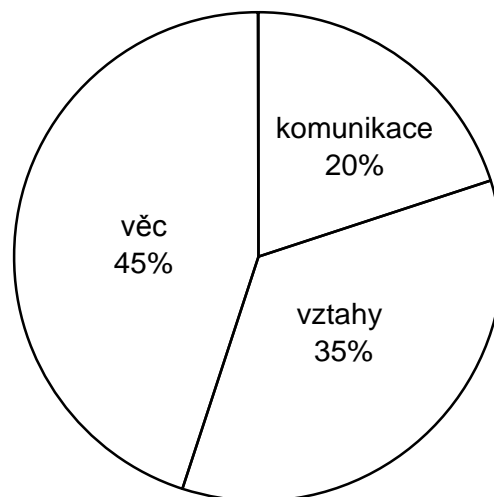
Abychom dokázali konflikt zvládnout, je důležité znát jeho příčinu. „I když je možné hodně udělat zvládnutím symptomů a důsledků konfliktu, řešení vycházející od příčin je z pochopitelných důvodů nejužitečnější. Ambicí mnohých řešitelů a konzultantů je navíc pomáhat nejen s řešením konfliktů, ale působit tak, aby stejný konflikt ve stejném prostředí

již v budoucnu nemohl vzniknout jinak než na popud a pod kontrolou účastníků.“ (Plamínek, 2006, s. 63)

Plamínek (2006) rozděluje 3 hlavní příčiny sporů.

- 1) **střet věcných zájmů** – konflikty se většinou dají řešit racionálně, je však nutná depersonifikace (tj. oddělení osobní stránky a emocí od věcného problému)
- 2) **střet mezilidských vztahů** – jde o konflikty s věcným jádrem, které však pouze vyvolávalo vztahové problémy. Příkladem může být hádka manželů, kdy si žena stěžuje na svého muže, že chodí každý den do hospody (věcné jádro). Hlavním problémem však je to, že spolu neumí trávit společný čas a žena se cítí osamělá.
- 3) **střet mezilidské komunikace** – věcné jádro buď neexistuje, nebo je pouze startérem konfliktu. Častým příkladem jsou spory, kdy jsou partneři tvrdohlaví a každý si stojí za svým názorem jen proto, aby měl pravdu. Pokud se komunikační problémy zvládnou, tak v nových podmínkách se partneři lehce vypořádají s věcným jádrem. Příkladem může být pár, kdy si žena povzdechne, že manžel nikdy neumývá nádobí. Nato se ohradí muž, že přece minulý týden nádobí umýval a že nechápe, proč to žena říká. Tak se zrodí hádka pouze kvůli slovíčku „nikdy“.

Obr. 2 Důvody konfliktů



Tento graf je důležitý především pro uvědomění, že pro zhruba polovinu konfliktů je klíčové budování vztahů a rozvoj komunikace. Proto by nás nemělo zarazit, že spory často nemají věcnou postatu.

3.2 Možnosti řešení - vyjednávání

Plamínek (2006) uvádí přehled stylů vyjednávání, které je dobré poznávat a umět se v nich s jistotou pohybovat:

a) Kompetitivní vyjednávání – cílem je naplnit maximum vlastních zájmů klidně na úkor druhého účastníka. Příkladem tohoto stylu může být smlouvání o cenách zboží (používané v Tunisku, Turecku, Egyptě...) . Nejde však pouze o tuto ritualizovanou podobu. Podstatou je souboj naplněný polopravdami nebo úplnými lži. „ Tento charakter činí z kompetitivního vyjednávání psychologicky velmi náročný proces. Lidé, kteří profesionálně vyjednávají, mají v zásadě dvě možnosti, jak uniknout této zátěži: buď se pokusí vyjednávání ritualizovat nebo hledají způsoby, jak kompetitivní vyjednávání nahradit nějakým psychologicky méně náročným stylem, zejména principiálním nebo kooperativním jednáním.“ (Plamínek, 2006, s. 42)

Zásady: nejdůležitější je mít co nejvíc informací, dokázat s nimi pracovat a využít je. Také je dobré neustupovat protistraně bez formálního odporu, což znamená dát podmínku pro svůj ústupek.

b) Kooperativní vyjednávání – jde o vytváření nových hodnot účastníků sporu a hledání vzájemně výhodných řešení. To znamená, že se vyjednaváč snaží o naplnění zájmů druhého, aniž by ohrozil vlastní. Styl je velmi podmíněn důvěrou mezi jednajícími, kterou je třeba budovat a pečovat o ni. *Příkladem může být rozhovor manželů o vejci. Manžel si bere z ledničky 2 vajíčka, ale manželka ho zarazí, že je potřebuje ona. Nastane hádka. Přitom si stačilo vyjasnit zájmy – manželka chce vejce na barvení (potřebuje jen skořápku) a manžel si chce udělat omeletu (potřebuje vnitřek vejce). Vyjednáváním by se mohli dobrat závěru, že manžel vajíčka vyfoukne - oba dostanou to, co chtěli a budou spokojení.*

Zásady: Kooperace musí být oboustranná, jinak není stabilní. Pokud některá ze stran pouze předstírá spolupráci a druhá doopravdy spolupracuje, tak má předstírající strana obrovskou výhodu. Proto je dobré protistranu průběžně testovat. Také je velmi výhodné když dokážeme vidět „za svého partnera“. Většinou bude muset protistrana dohodu vysvětlit a obhájit před někým dalším (například nadřízeným, manželem či manželkou, voliči, investorem atd.). Z tohoto důvodu se snažíme protistraně poskytnout co nejvíce argumentů, které pak bude

moci použít. Plamínek (2006, s. 50) uvádí tři podmínky pro to, aby se komunikace nestala příčinou selhání spolupráce.

1. Ptát se protistrany a dávat jí prostor k odpovědi.
2. Jasně ukázat, že jsme protistranu plně pochopili.
3. Dát najevo, že bereme zcela vážně to, co se dozvídáme.

c)Principiální vyjednávání – Vyjednační se odmítají vědomě zabývat mezilidskými vztahy, což přináší zcela nové možnosti. Řeší se pouze fakta (racionalizaci problému) a ne emoce, city, vztahy atd. Díky tomu mohou všichni účastníci sporu dosáhnout rozumné dohody. Cílem je dosažení efektivního výsledku, nikoli vítězství nebo dohody. Plamínek (2006) zmiňuje pravidlo, které plně vystihuje tento styl „vlídně ve způsobu, tvrdě ve věci“.

Zásady: Toto vyjednávání se hodí spíše do obchodního světa, v osobních a rodinných sporech má již omezené užití. Navíc se dá využít pouze tehdy, když je již konflikt emočně zvládnut. Hlavním principem je depersonifikace, což znamená, že se neřeší city a emoce, ale jde o racionalizaci problému. Principiální přístup je vhodné použít jen s vhodnou formulací a dobrým načasováním.

Styl se opírá o logickou strukturu řešení. To znamená, že se účastníci nejprve dohodnou na kritériích a poté navrhnou přímá řešení. *Příkladem může být spor manželů, na jakou střední školu půjde jejich dítě. Nejprve je důležité dohodnout se na kritériích (např. škola má mít sportovní kroužek, má nabízet individuální přístup nadaným dětem atd), poté mohou rodiče přímo navrhnout konkrétní školy.*

d)Virtuální vyjednávání - Spočívá v tom, že jedna strana musí jednat formálně (například ze zákona, ze smlouvy), ale již dopředu ví, že dohodu sjedná s někým jiným. Druhá možnost využití tohoto vyjednávání je motivace k získání důležitých informací. Vyjednač mívá za úkol to, aby dohoda nebyla uzavřena, nesmí prozradit neochotu k uzavření, nebo má pouze předstírat, že se o problém zajímá.. Klasickým příkladem může být období volebních kampaní, kdy politici řeší pseudoproblémy, neboli problémy, které buď sami vytvořili, nebo jsou málo významné.

Zásady: Vyjednač řeší pseudoproblémy, odbočuje od tématu, otevírá uzavřená témata atd. Jak se bránit tomuto stylu? Je dobré vnášet pořádek do vyjednávání – můžeme také

zjistit fakt, že partner není virtuální, pouze nerozumí nebo nemá představu o průběhu jednání. Plamínek (2006, s. 55) se zmiňuje o kaskádě opatření, jak zjistit virtualitu:

- 1) Důsledné principiální vyjednávání – neustále vnášet pořádek do jednání.
- 2) Sběr informací – analyzovat příčinu virtuality.
- 3) Pojmenování problému – vyzvat partnera k tomu, aby nás ujistil, že nejde o virtuální jednání.
- 4) Využití batny (tzn. nejlepší alternativa k vyjednávané dohodě) – upozornit na to, že máme vlastní batnu.
- 5) Přerušování jednání – s možností, že se jednání bude moct případně znovu obnovit.

e) Destruktivní vyjednávání – Jde o vyjednávání, jehož cílem je poškodit protistranu a to i za cenu vlastní ztráty. Vyjednaváči nejde o to, aby vyhrál, chce pouze ublížit druhému účastníku. *Příkladem může být manželský pár v rozvodovém řízení, který se pře o dítě. Jeden z partnerů se raději neustále odvolává u soudu proti rozhodnutí o svěření dítěte do péče (nehledí přitom na silně stresující situaci pro dítě) z toho důvodu, aby spor prodlužoval a škodil tím druhému partnerovi.*

f) Obětavé jednání – S touto formou jsme se mohli setkat především v šedesátých letech minulého století v běžných sousedských vztazích na vesnicích. Samozřejmě, že se tímto jednáním můžeme setkat i v současnosti, ale je to již méně obvyklé. Příkladem může být rozhovor dvou sousedů. Jeden poskytl druhému auto na dovolenou. Druhý se jde domluvit, kolik za výpůjčku bude chtít peněz. První se zdráhá, že nic nechce, vždyť on by mu taky určitě v jiné situaci pomohl. Druhý se snaží nabízet slivovici, peníze...ale marně. První sused nechce žádnou odměnu.

Pravidla úspěšného vyjednávání:

1. Nepodcenit přípravu.
2. Stanovit si přesné cíle.
3. Zamyslet se nad dílčími postupy, jejich dosažení a celkovou strategií.
4. Vypracovat si argumenty.
5. Poznat zájmy i druhé strany.

6. Jednat konstruktivně a vyhnout se osobním útokům.
7. Usilovat o oboustranný zisk. (Plamínek, 2009)

3.3 Možnosti řešení – facilitace

Slovo facilitace pochází z latiny a mohli bychom jej přeložit jako ulehčovat, usnadnit, nebo napomáhat. Facilitování znamená ulehčování procesu diskuze tak, aby její průběh byl efektivní a aby účastníci získali výstupy (tj. dohoda, informace...), kvůli kterým se sešli. Je určena pro manažery, vedoucí pracovních skupin a pro všechny, kteří chtějí profesionálně a kvalitně řídit tým, nebo vést skupinová jednání.

Kocourek (2009, s.56) definuje : „Facilitace je hromadné řešení pracovních a dalších porad či odborných diskusí pomocí prostředníka, odborníka na vyjednávání. Je vhodné ji využívat zejména v různorodém kolektivu osob, které přistupují k řešení problému z velmi rozdílných východisek, při řešení složitějších problémů, při jednání osob, které se doposud neselekaly apod. „

Procesem provádí facilitátor, který dohlíží na efektivní průběh a zaznamenává společné závěry diskuze. Může usnadnit nalezení nových možností k řešení, které je možné vytvořit pouze při společném jednání. Stejně jako v mediaci může být přítomno více facilitátorů a to většinou 2. Práce ve dvojicích dává lepší možnost zachycení všech podnětů v diskuzi, jelikož jeden je zapisovatelem a druhý je zpravidla vedoucím. Zároveň je tandem příjemnější při následném znovu projednání průběhu oproti práci v jednom.

Plamínek (2007, s.50) uvádí přehlednou tabulku, kde srovnává mediaci a facilitaci v těch nejzásadnějších rysech.

Tab. 3 Srovnání mediace a facilitace

		facilitace	mediace
shody	„filosofie“	pomoc ostatním	
	vztah k účastníkům	nestrannost	
	vztah k řešenému tématu	nezasahování do věcné podstaty	
rozdíly	centrem zájmu bývá	věc víc než vztah	vztahy víc než věc

	vhodné pro řešení	problémů	sporů
	neutrální osoba	navrhuje proces	určuje proces

„Facilitátor tedy vede poradu tak, aby proces mířil k výsledku, který odpovídá zadání, je dosažen v rozumném čase, a účastníci porady s ním jsou vesměs srozuměni. Tento výsledek přitom věcně neovlivňuje, zabývá se jen procesem porady a spokojeností jejích účastníků.“
uvádí Plamínek (2007, s. 51)

Jiří Plamínek je českým průkopníkem facilitace. Začal se jí zabývat na začátku devadesátých let minulého století. Plamínek (2007) zformuloval 6 zásad dobré facilitace:

1. Pomáhat ostatním, ne sobě.
2. Tlumočit z češtiny do češtiny
3. Facilitátor je přísně nestranný.
4. Facilitátor navrhuje proces.
5. Facilitátor dbá o orientaci účastníků v diskuzi.
6. Facilitátor věcně nerozhoduje – to přenechává účastníkům.

4 Mediace v právním kontextu

I Evropská unie klade důraz na mediaci. Ve Směrnici Evropského parlamentu a Rady (ES) 2008/52 z 21. května 2008, o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech „přijala závěry o alternativních metodách urovnávání sporů v občanských a obchodních věcech, v nichž prohlásila, že stanovení základních zásad v této oblasti je důležitým krokem, který umožní náležitý vývoj a fungování mimosoudních řízení za účelem urovnávání sporů v občanských a obchodních věcech s cílem zjednodušit a zlepšit přístup ke spravedlnosti.“(Preambule Směrnice) V ČR se již několik let připravuje legislativní úprava vnitrostátní mediace. V kapitole 4.1. je bližší rozepsání návrhu zákona o mediaci. Bohužel nepanuje shoda na koncepci budoucí komplexní zákonné úpravy mediace. Přesto neexistují právní překážky, které by uzákonění bránily.

4.1 Návrh zákona o mediaci

V současnosti neexistuje zákon o mediaci v netrestních věcech (dále jen mediace), proto je možné, aby si kdokoli zřídil mediační službu, i když nepodstoupil žádný kurz, či vzdělávací program. Proto si návrh zákona klade otázky na kritéria mediátora:

- Jakou by měl mít způsobilost k právním úkonům?
- Měl by být bezúhonný?
- Měla by se stanovit věkový hranice, nebo ne?
- Jakého vzdělání by měl dosáhnout, popř. mohl by si vzdělání nahradit praxí?
- Měl by projít kurzem u vzdělávacího zařízení, u Justiční akademie, nebo by měl být na VŠ obor mediace?
- Kde by měl skládat zkoušky, popř. měla by být uznána praxe místo zkoušky?
- Měl by skládat slib?
- Měl by mít mediátor v rodinných sporech specializované vzdělání, specializovaná zkouška, zápis v seznamu mediátorů atd, jako je to například v Kanadě?
- Má být správního poplatek, nebo ne?
- Má se mediátorovi udělovat zápis, nebo povolení?

4.1.1 Návrh zákona pojednává v Hlavě 1 o Výkonu mediace

- Základními pojmy je definovaná mediace a je dáno, že výsledná dohoda musí mít psanou podobu.
- Před zahájením mediačního řízení má mediátor poučit obě strany o průběhu a že mediátor neodpovídá za soulad obsahu mediační dohody s platným právním řádem České republiky.
- Mediace je zahájena písemnou dohodou o provedení mediace, která má mimo jiného informaci, zda mediace bude probíhat po dobu neurčitou, či dobu určitou.
- Mediátor musí ukončit proces pokud je nestranný, pokud je porušena důvěra, pokud mediátorovi byla pozastavena činnost, nebo pokud se strany s mediátorem nesešli déle než 1 rok.
- Mediace končí uzavřením dohody, nebo pokud jedna ze stran písemně prohlásí, že již nechce v procesu pokračovat. V tom případě je mediátor povinen oznámit ukončení dalším stranám sporu.
- Dohoda je uzavřena, pokud se sepsání zúčastní všechny strany, i mediátor a dohodu podepíše.
- Mediátor je povinen provozovat mediaci dle všech principů mediace (viz kap. 1.2.), respektovat všechny strany sporu a rozvíjet vzájemnou komunikaci. Dále je povinen informovat strany o všech skutečnostech, které by mohly vést k jeho nestrannosti. Mediátor také nesmí poskytovat právní služby pouze jedné ze stran sporu, pokud vedl v téže věci mediaci, i když je k poskytování právních služeb jinak oprávněn.
- Povinnost mlčenlivosti mediátora platí ve všech skutečnostech, i poté, co byl vyškrtnut z registru, i pokud nebyla uzavřena dohoda. Mlčenlivostí však vázán není pro účely trestního řízení, a dále v rozsahu nezbytném pro řízení před soudem, je-li předmětem řízení spor, který plyne z výkonu činnosti mediátora mezi ním a stranou/ stranami sporu.
- Mediátor odpovídá za škodu, kterou způsobil porušením právní povinnosti v souvislosti s výkonem mediace. Zproštěn může být pouze tehdy, pokud dokáže, že skutečnosti nemohl nijak zabránit.

- Odměnu a náhradu nákladů mediátorovi hradí strany sporu rovným dílem, není-li v dohodě o provedení uvedeno jinak. Náhradou nákladů rozumíme jízdné, poštovní známky, fotokopie a další.
- Mediátor musí používat označení „registrovaný mediátor“.

4.1.2 Hlava 2 se vztahuje k Organizaci mediace

- Dohled nad činností mediátora vykonává ministerstvo.
- Vykonávat činnost mediátora smí dle zákona pouze osoba zapsaná v registru.
- Podmínky pro zapsání do registru jsou: právní způsobilost, bezúhonnost, VŠ vzdělání (magisterské), složení mediátorské zkoušky.
- Žádost o zápis do registru s platnými informacemi a specializací mediátora.
- Činnost mediátora může příležitostně vykonávat i příslušník jiného členského státu (musí však předložit doklady s potvrzující činností mediátora).
- Pozastavení oprávnění vykonávat mediátorskou činnost nastává nabytím právní moci rozsudku odsuzujícího mediátora k výkonu trestu odnětí svobody, který nebyl v souvislosti s mediátorskou činností. Pozastavení zaniká dnem, kdy pominou okolnosti, pro která bylo pozastavení uděleno.
 - Zánik oprávnění výkonu mediátorské činnosti nastává smrtí mediátora, nebo ke dni zbavení/omezení k právním úkonům.
 - Registr mediátorů je veřejný a vede jej ministerstvo. Do registru se zapisuje adresa, na které hlavně mediátor vykonává svou činnost. Na žádost je možné zapsat i další kontaktní údaje (jako telefon, fax...). Do 8mi dnů je mediátor povinen oznámit veškeré změny údajů.
 - Poplatek za zkoušku mediátora činí 5000 Kč a zkoušku lze opakovat pouze dvakrát. Pokud i napodruhé nesloží zkoušku, může za 3 roky podat novou žádost o vykonání zkoušky.
 - Ministerstvo má tuto působnost: organizuje zkoušku mediátorů, vede registr, zapisuje do registru, pozastavuje oprávnění poskytovat služby mediátora, vyškrtává mediátora z registru, vydává potvrzení o zápisu do registru a dohlíží nad činností mediátorů.

- Přestupku se může dopustit fyzická osoba či právnická osoba a to pokud neprávem použije označení „registrovaný mediátor“ či od něj odvozené tvary, nebo poruší mlčenlivost. Mediátor se dopustí přestupku pokud poruší mlčenlivost, nebo jakoukoli jinou svou povinnost. Za přestupky může být udělena pokuta do výše 100 000Kč. Příjem z pokut je příjmem státního rozpočtu.

4.2 Důvodová zpráva navrhuje varianty řešení mediace

Důvodová zpráva byla sepsána z toho důvodu, že návrh zákona má ještě mnoho nedostatků a proto na ně upozorňuje a snaží se najít varianty jak celý zákon zkonkretizovat a odstranit sporné body. Zpráva se zabývá následujícími variantami:

1) Rozsahem úprav

a) Je potřeba přesně specifikovat, pro kterou mediační činnost bude zákon platný (zda pro veškerou mediační činnost/ jen pro registrované mediátory / pro mimosoudní mediaci, nebo pro soudní mediaci).

b) co všechno bude předmětem mediace (zda věci rodinné / věci občanskoprávní, rodinné, pracovní a obchodní/ věci občanskoprávní, rodinné, pracovní, obchodní včetně správních).

2) Definováním pojmů

a) Určení kritérií pro funkci mediátora (osoba s akreditací Ministerstva spravedlnosti (MSP)/ osoba zapsaná do registru s povolením MSP/ osoba zapsaná do registru).

b) Charakterizace rodinných sporů (zda jde o spory ve věci výchovy, výživy nezletilého dítěte a styku s nezletilým/ spory ohledně péče o nezletilé).

3) Dobrovolnost mediace

Je třeba uzákonit, zda bude mediace dobrovolná, nařízená, či povinná.

4) Mediačním procesem

Zda bude zákon podrobně upravovat formální proces, nebo určí pouze základní zásady (řízení, zahájení a ukončení mediačního řízení).

5) Účinky mediace

Jestli bude mít zahájení mediačního řízení vliv na stavení lhůt, nebo nebude.

6) Vztahem mediace k soudnímu řízení

V tomto bodě se naskýtají možnosti, že soudní řízení bude po zahájení mediace přerušeno, nebo odročeno. Další variantou je, že pokud se jedna strana bezdůvodně odmítne účastnit nařízené první schůzky mediace, bude hradit náklady řízení (u rodinné mediace).

7) Výběrem mediátora

Buď si strany mediátora zvolí samy, nebo jim ho určí soud (bude-li zahájeno řízení).

8) Vykonatelností mediační dohody

Jedna varianta mluví o vykonatelnosti dohody ze zákona. Druhá varianta navrhuje podmínku vykonatelnosti, kterou je schválení mediační dohody soudem ve formě smíru

9) Kritérii profilu mediátora

Zpráva se zabývá, jaká kritéria by měl mediátor splňovat, jde o:

- způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost,
- zda by měla být, nebo neměla být stanovena věková hranice (popř. jaká),
- jaké vzdělání by měl mediátor splňovat, zda VŠ (magisterské / bakalářské / VOŠ), nebo by šlo vzdělání nahradit praxí. Další možností je absolvování kurzu u vzdělávacího zařízení, či u Justiční akademie (složení zkoušky). Také je možnost, že bude přímo obor mediace na VŠ. Poslední navrhouvanou variantou je, že na vzdělání nebudou žádné požadavky.
- Zkoušky by se skládaly u Justiční akademie, u vzdělávacího zařízení akreditovaného MSp, nebo u subjektu certifikovaného Českým institutem pro akreditaci.
- Buď by se dával slib ministrovi spravedlnosti, nebo by se nedával.
- Mediátor v rodinných sporech by mohl mít speciální podmínky jako specializované vzdělání, specializovanou zkoušku, zápis v seznamu mediátorů, účast na mediacích, či praxi.
- V jedné variantě by se platil správní poplatek za zápis ve výši 5000 Kč, nebo by se neplatil.

10) Odpovědnosti za škodu

Buď by se odpovědnost za škodu způsobenou mediací řídila obecnou úpravou odpovědnosti za škodu, nebo by vznikla zvláštní úprava v zákoně o mediaci.

11) Pojištění

Pojištění profesní odpovědnosti bude buď povinné, nebo dobrovolné.

12) Evidencí mediátorů

a) Jaká bude forma evidence (mediátoři budou evidováni v jednotném registru / v některém z registrů rozčleněných dle specializace / nebudou evidováni vůbec).

b) Jaká bude délka evidence (zda na dobu neurčitou, nebo určitou).

13) Vzděláním mediátorů

a) Kdo bude vzdělání poskytovat (vzdělávací zařízení akreditovaná MSp / Justiční akademie / VŠ jako specializované vzdělání (obor mediace) / není stanoveno, ale musí být zkouška).

b) Jaká bude náplň vzdělávání (forma základního kurzu / rozdílového kurzu / kurzu v rodinných sporech / formou dalšího vzdělávání).

14) Odměnou mediátora a náklady mediace

a) Jaká bude odměna mediátora obecně (náklady hradí strany sporu / lze osvobodit od náhrady náklady)

b) Jaká bude odměna mediátora v rodinných sporech (náklady hradí strany sporu / možnost využití osvobození od poplatků / stát hradí první schůzku a poté si strany hradí mediaci samy, nebo budou od poplatků osvobozeni).

15) Financování mediace

Buď bude mediace financována ze strukturálních fondů, nebo se zvýší soudní poplatky v rodinných věcech na 1000,- Kč, nebo se zvýší soudní poplatky u všech pevných částek soudních poplatků.

16) Kárné odpovědnosti a stížnosti

První varianta mluví o tom, že bude možnost podat stížnost ke kárnému řízení, kterou se bude zabývat Ministerstvo spravedlnosti. Z druhé varianty vyplývá, že v rámci dohledu MSp nad činností mediátorů přijme MSp stížnosti jako podněty a pro porušení povinností mediátora napomene, vyškrtne ze seznamu (registru) mediátorů, nebo mu odejme povolení.

17) Přestupky

Přestupky budou projednávány za neoprávněné užití označení „registrovaný mediátor“, nebo za porušení povinnosti mlčenlivosti.

18) Působností Ministerstva spravedlnosti

Buď nebude mít MSp působnost v oblasti mediace, nebo by zajišťovalo vedení registru a dohled nad mediátory, akreditaci a dohled nad vzdělávacími zařízeními, případně uznávání praxe namísto zkoušky.

19) Prováděcími předpisy

Buď se všechny předpisy upraví přímo v zákoně, nebo budou dílčí oblasti upraveny vyhláškou (obsah a rozsah vzdělávacích kurzů, obsah a náležitosti mediačních zkoušek, nezbytný rozsah dalšího vzdělávání, odměna mediátora při 1. schůzce nařízené soudem).

5 Proces mediace

V této kapitole si nejprve projdeme všechny fáze mediace. Poté se zaměříme na různé formy mediace. A na závěr se zmíníme o roli mediátora – jak je pojmána v zahraničí a jak ji definuje Asociace mediátorů České republiky.

5.1 Fáze mediace

Celkový průběh můžeme rozčlenit na několik fází. Odborníci se v drobných nuancích rozcházejí – například dělí mediaci dle cílů, nebo z pohledu mediátora. Nabízíme proto české členění, které je sice méně symbolické, zato lépe srozumitelné.

5.1.1 Přípravná fáze

Nejprve musíme získat obě strany pro mediaci. Často je to první vstřícný krok obou stran k řešení jejich problémů.“ Jakmile účastníci sporu vysloví souhlas s mediací, mají minimálně 75procentní šanci, že se jim podaří konflikt vyřešit jinak než soudní cestou.“ (Riskin, 1996, s. 61) Také je nutné domluvit si termín. V ČR je nepsaná čekací lhůta minimálně 1 den, maximálně 3 týdny.

5.1.2 Zahájení

Úkolem mediátora v první fázi je především nastolit bezpečnou, důvěrnou a pozitivní atmosféru. Toho můžeme docílit například úsměvy, nabídkou čaje/ kávy, ukázáním prostor, které by mohli klienti potřebovat (WC, koupelna...), nebo také nabídkou něčeho sladkého (na „obalení nervů“). Dále má mediátor za úkol vysvětlit postup mediace, roli mediátora a také by měl stanovit pravidla (formu oslovení, časovou dotaci na sezení, zásady slušného chování, způsob financování, otevřenost obou stran atd.). Je nutné počítat s tím, že si klienti z úvodního slova mnoho nezapamatují. Doporučuje se proto nespěchat, strukturovat a opakovat. „To, že klienti prožijí první rozhovor jako nadějný, povzbudí jejich zaangażovanost pro další řešení. Mediátor musí zejména na začátku stanovit jasný intervenční rámec a aktivně vystupovat před oběma partnery jako osoba, které lze důvěřovat v tom, že bude mít proces natolik ve svých rukou, že se nezvrhne v chaos.“ (Holá, 2003, s. 106)

5.1.3 Mediátor naslouchá stranám (zisk informací)

Klienti mají možnost sdělit všechny informace o konfliktní situaci a mediátor plně naslouchá. Otázkami obě strany podněcuje k sdělování a otevření se. Klient vždy sdělení směřuje k mediátorovi, nikoli k druhé straně. Takto se mediátor dozví, jak strany situaci vidí, co je spojuje, co potřebují, jaké mají zájmy... Mediátor se tím stává jakýmsi tlumočnickem. Ve výpovědích musíme zjistit přítomnost lidského aspektu – emocí. Plamínek (2006) nazývá emocionální obal jako člověčinu. Při řešení postupujeme od emocí k věcnému jádru.

„V závěru této fáze mediátor shrne sporné body, přeformuluje stížnosti klientů na předměty jednání. Shrnutí hlavních sporných bodů je důležitý způsob, jak neutrálním jazykem zformulovat stížnosti jako předměty jednání a jak přejít od soupeření ke spolupráci. Mediátor se přitom soustředí jak na věcnou stránku konfliktu, tak i na pocity s ním spojené.“ (Holá, 2003, s. 107)

5.1.4 Strany si naslouchají (porozumění zájmům)

Partneři mohou vzájemně komunikovat. V této fázi by již měly být emoce zvládnuty a měly by se řešit sporné body, které se sepsaly v předchozí fázi. K tomu se používají různé techniky, jako dotazování, parafrázování, zrcadlení, shrnutí atd. (viz.2.1.)

„ Úkolem mediátora je kontrolovat proces, kontrolovat dodržování dohodnutých pravidel, zajišťovat atmosféru bezpečí a důvěry, podporovat klienty ve sdělování – udržovat průchodnost komunikace, sledovat vyváženost procesu.“ (Holá, 2003, s. 108)

Cílem je odprostit se od minulosti a zaměřit se na budoucnost. To se děje díky postupnému odhalování vlastních zájmů, motivů, potřeb, porozumění partnerovi... „ To, co lidé říkají (postoje), a to, co potřebují (zájmy), nebývá v konfliktech vždy stejné. Zájmy jsou příčinami postojů a řešení vzniklá na úrovni příčin jsou pravidelně lepší než řešení opírající se o postoje.“ (Plamínek, 2006, s. 23)

5.1.5 Hledání vzájemně přijatelných řešení

K hledání řešení můžeme využít různé techniky tvůrčího myšlení, např. brainstorming (Jedná se o skupinovou techniku zaměřenou na generování co nejvíce nápadů na dané téma. Hlavní myšlenkou je předpoklad, že lidé ve skupině vymyslí více, než by vymysleli jednotlivě. Všechny nápady se často sepisují a pak se s nimi pracuje dál.), vývojový diagram (grafické

znázornění procesu), atd. Partneři si vymyslí různé možnosti řešení, ale zatím je nehodnotí. Poté si stanoví společná kritéria, která jsou založena na zájmech. Každé řešení by mělo uspokojovat zájmy obou klientů, stejně tak i výsledná dohoda.

5.1.6 Dosažení a sepsání dohody

Dohoda musí být konkrétní, reálná, vyrovnaná pro obě strany, dosažitelná, časově omezená a měřitelná. Všechny body mají být jasně a srozumitelně formulované. Navíc musí obsahovat „pojistky“ neboli řešení krizových situací (např. pokud mají bývalí manželé střídavou péči, dítě náhle onemocní a mělo by se „stěhovat na týden k druhému rodiči, což by nepříspělo k jeho zdravotnímu stavu) . „ Přijatá dohoda může mít různou podobu: nejčastěji písemnou, ale i ústní, podobu mezidohody (kdy konečnou podobu dohody klienti potřebují konzultovat a zvážít), nezávazné dohody, dočasné dohody, dohody vázané na určité podmínky atd. Konečnou dohodu v písemné formě klienti i mediátor podepisují. Ačkoli dohody dosažené mediací ani neustavují právní precedens, ani se precedenty neřídí, mívají často závažné právní důsledky „ (Holá, 2003, s. 108)

5.1.7 Závěrečné slovo

Na závěr se shrne průběh procesu, ocení se výsledky, vyjádří se uznání i odhodlání. Mediátor má za úkol zdůraznit důležitost plnění dohody a předá na sebe kontakt použitelný v případě potřeby. Poté je již vše v rukou účastníků.

5.1.8 Způsoby ukončení mediace

Mediace může být ukončena některou z následujících forem:

- 1) *Dohoda je dosažena* – jedná se o takovou dohodu, která řeší všechny body konfliktu a to proveditelným způsobem. Je srozumitelná, jednoznačná, uskutečnitelná a je odsouhlasena oběmi stranami.
- 2) *Dohoda o odkladu nebo přerušení* – jde o odložení procesu mediace, na kterém se domluvily obě strany. Většinou se neuvádí, kdy by mělo dojít k pokračování.
- 3) *Dohoda o nedohodě* – je zvláštní forma ukončení mediace, kdy se partneři dohodnou na tom, že vzájemná dohoda není možná a to z různých důvodů. I to je však pozitivním nasměrováním k možnosti dohodnutí se při řešení sporu v budoucnosti.

4) *Dohoda není dosažena* – v případě, kdy na mediaci rezignují všichni účastníci a tím je proces ukončen.

5.2 *Formy mediace*

Holá (2003) uvádí formy, přístupy a styly mediace. Zároveň dodává, že nejsou vyhraněné, ale prolínají se a pružně se přizpůsobují situacím:

- *mediace zaměřená na řešení konfliktů* – u této formy nezáleží na vztazích mezi účastníky. Jde o řídicí přístup, strukturované vedení a co nekratší cestu k dohodě.
- *mediace zaměřená na schopnosti řešit konflikt* – hlavním cílem je změna vztahů a schopnost řešit konflikty v budoucnu samostatně. Jde o přímou formu a proces je volnější.
- *mediace se zdůrazněnou neutralitou* – při této formě jde hlavně o nestrannost mediátora. Proto nemá žádné informace navíc – pouze ty, které mu klienti předají při mediaci. Neseznamuje se, není s žádným účastníkem osamotě, nedělá si poznámky.
- *mediace se zdůrazněnou efektivitou* – cílem je dosáhnout řešení a nevzbudit pocit strannosti. Před zahájením mediace má mediátor k dispozici co největší množství informací, které efektivně využívá při procesu.
- *krizová mediace* – otevírá prostor pro další formy mediace. Používá se co nejdříve po vzniku konfliktu, který je silně destabilizující. Řeší pouze aktuální problémy, které souvisejí s nastálou krizí.
- *týmová mediace* – jedná se o mediaci, která je řízená týmem mediátorů. Tato forma se používá především v rodinné mediaci. Může jít o variantu, kdy jeden z mediátorů vede a druhý je v pozici pozorovatele – tyto role si mohou v průběhu procesu vyměňovat.
- *kyvadlová mediace* – mediátor se stává zprostředkovatelem mezi partnery, kteří jsou fyzicky odděleni. Často bývá kombinovaná s telekonferencí – především u mezinárodní mediace). Úskalím se může stát ztráta pocitu nestrannosti a neutrality.
- *nepřímá mediace* – je alternativou kyvadlové mediace. Používá se u dlouhodobých, silně emočních sporů. Dva mediátoři si postupně mění role – z mediátora na zástupce jedné strany a opačně. Je důležité jasné vymezení rolí a neutrálnost. V ideálním případě dokáží účastníci řešit konflikt face to face.

- *mediace v zastoupení* – se využívá v delikátních záležitostech jako například mezi pachatelem a obětí, nebo v případech, kde vystupují děti. Jde o formu, kdy jednu stranu zastoupí jiná osoba. Ta by měla být informovaná, znát názory, hodnoty a potřeby účastníka sporu v takové míře, aby je mohla kompetentně sdělovat.
- *společné a oddělené jednání* – tyto formy se většinou kombinují. Oddělená schůzka může sloužit k nastolení důvěry a získání informací. Doporučuje se následně mít oddělenou schůzku i s druhým partnerem. Někteří mediátoři jsou proti této formě (např Asociace mediátorů České republiky – dále jen AMČR), protože vidí stěžejní přínos mediace v přímé komunikaci mezi partnery.

F. Glasl (1997) rozděluje formy podle intenzity konfliktu a to od nejmírnějšího až po nejvyhrocenější:

- *moderování* – mediátor pouze rámcově zprostředkuje setkání partnerů a dopomáhá jim stanovit body požadavků. Cílem je to, aby partneři v budoucnosti dokázali řešit konflikty sami.
- *provázení* – cílem této formy je uvolnit a změnit rigidní pozice a vztahy partnerů. Používá se tehdy, pokud je chování partnerů po dlouhou dobu stále konfliktní a neměnný.
- *sociálně terapeutické provázení* – k provázení se přidává terapeutický rozměr. Odstraňuje negativní důsledky na psychiku pomocí psychoterapeutických prostředků.
- *Zprostředkování* – jde o vytvoření kompromisu, který částečně uspokojí oba partnery. Používá se v situacích, kdy účastníci nejsou schopni konflikt kooperativně řešit.
- *Arbitráž (neboli rozhodčí řízení)* – Arbitr strany vyslechne a vyřkne rozhodnutí. „Konečné rozhodnutí ovšem nevzniká prostřednictvím vzájemného vyjednávání a zvažování možných způsobů řešení, je vyneseno autoritou“ (Riskin, 1996, s. 9) Používá se u nejvyhrocenějších konfliktů, kdy už mediace není vhodná.

5.3 Role mediátora

Mediátor je profesionál, který řídí celý proces mediace. Jinými slovy je šéfem, který si za každých okolností musí zjednat pořádek. Řezaninová, Vrabcová (2009, s. 3) specifikují roli následovně „Mediátor je školený profesionál na efektivní vyjednávání s případnou

specializací v oblasti projednávaného tématu a se specifickými dovednostmi, odbornými znalostmi, analytickými schopnostmi a zkušenostmi, které využívá k usnadnění komunikace mezi spornými stranami a k efektivnímu vedení a strukturování mediačního procesu.“ Mediátor je zodpovědný za průběh a za poskytnutí stejného času k vyjádření se k problému oběma stranám. Jeho úkolem je zjistit potřeby a zájmy protistran, které interpretuje a tím je „tlumočí“. Někdy se totiž partneři dostanou do takového stavu, že i když spolu mluví, tak se nedokáží pochopit a plně komunikovat.

O roli mediátora se v okruhu odborníků vedou mnohé diskuze. Riskin (1996, s.90) charakterizuje rozdíly ve vnímání role následovně „Existují však propastné rozdíly mezi procedurami a rolemi, které mediátoři využívají. Někteří fungují jako pouzí prostředníci a nechávají komunikaci, aby se ubírala libovolným směrem. Pokud se debata dostane do slepé uličky, mohou či nemusí sami navrhnout řešení. Někteří mediátoři od sebe fyzicky oddělí obě strany, jiní budou trvat na tom, že musí za každou cenu zůstat spolu. Někteří budou podněcovat účastníky sporu, aby navrhovali řešení, jiní budou navrhnout řešení sami a budou se snažit účastníky přesvědčit, aby je přijali, přičemž v některých případech budou využívat ekonomického, společenského či morálního nátlaku, aby pak skutečně došlo k „dobrovolné“ dohodě.“

Riskin (1996, s.30) uvádí seznam funkcí, které může mediátor dělat:

- Přesvědčovat účastníky, aby se rozhodli hovořit.
- Pomáhat účastníkům porozumět procesu mediace.
- Vytvářet atmosféru pro vyjednávání.
- Předávat vzkazy mezi účastníky.
- Pomáhat účastníkům se dohodnout, o čem se bude hovořit.
- Určovat, o čem se bude hovořit.
- Udržovat strukturu a pravidla jednání.
- Vyjasňovat nedorozumění.
- Identifikovat problémy.
- Pomáhat účastníkům porozumět problému (problémům).
- Odstraňovat nerealistické očekávání určitých výsledků.
- Předávat vzájemné návrhy.

- „Překládat“ názory či nabídky jednoho z účastníků do takové formy, která by byla srozumitelná a přijatelná pro ostatní.
- Pomáhat účastníkům vypracovat jejich návrhy.
- Pomáhat účastníkům vyjednávat.
- Rozšiřovat okruh zdrojů.
- Navrhovat řešení.
- Přesvědčovat účastníky, aby přijali určité rozhodnutí.

Pro porovnání vnímání role mediátora v USA (Riskin) a v České republice uvádíme úkoly mediátora podle AMČR (Řezaninová, Vrabcová, 2009, s. 6):

- „ Je pro obě strany stejně – je nestranný.
- Pomáhá oběma stranám si navzájem porozumět – „překládá“.
- Drží proces – je odpovědný za dodržení procesu, dává stranám slovo, říká, co se bude teď dít.
- Zjišťuje, co se vlastně stalo a definuje předměty jednání.
- Pracuje s emocemi.
- Vede strany k hledání řešení, pomáhá s formulacemi.
- Při formulování dohody „zatěžuje dohodu“ – otázkami – je to reálné?, co se stane, když to nebudete moci dodržet?, atd. ...
- Sepisuje dohodu podle diktátu stran.
- Oceňuje strany za práci, ptá se, zda přijdou znovu.
- Neradí, nehodnotí, nesoudí.“

AMČR roli vnímá tak, že má mediátor klienty podpořit, ale sám nenavrhuje žádná řešení – pouze konstruktivně vede diskuzi takovým směrem, aby partneři našli řešení sami. Zároveň klienty nepřesvědčuje a nenutí k přijetí rozhodnutí – účastníci mají plné právo rozhodovat se sami za sebe. Mediátor pouze dbá na to, aby oba účastníci dohodu chápali a aby byla oboustranně výhodná.

6 Aplikace mediace ve speciální pedagogice

Abychom mohli aplikovat metodu mediace v prostředí speciální pedagogiky, měli bychom znát bio, psycho, sociální úskalí jednotlivých zdravotních postižení. Následující text si klade za cíl popsat jednotlivé aspekty různých postižení. Zaměřujeme se především na psychické prožívání těchto osob. Zaměříme se také na specifické možnosti komunikace s lidmi s postižením.

Specifika aplikace mediace a komunikace u osob s mentální retardací

Mezi osoby s mentálním postižením patří široká skupina dětí se sníženou úrovní inteligence, mající různou etiologii a různý stupeň inteligenčního deficitu.

Specifika vzniklá na organickém podkladě jsou různá v závislosti na stupni postižení a také druhu postižení. Vedle vlastních příčin mentálního postižení má vliv na vývoj schopností a specifika také stupeň postižení. Mentální postižení sledujeme z pohledu jeho hloubky. Většina autorů se shoduje na následujícím dělení:

Lehká mentální retardace: stav vede k obtížím při školní výuce. Mnoho dospělých je schopno práce a úspěšně udržují sociální vztahy a přispívají k životu společnosti.

Středně těžká mentální retardace: výsledkem je zřetelné vývojové opoždění v dětství, mnozí dokážou být do jisté míry nezávislí a soběstační, dosáhnou přiměřené komunikace a školních dovedností.

Těžká mentální retardace: tito jedinci vyžadují trvalou potřebu podpory.

Hluboká mentální retardace: jedinci jsou nesamostatní, potřebují pomoc při pohybu, komunikaci a hygienické péči.

Skupina osob s mentálním postižením je specifická nízkou úrovní inteligence, spojenou se snížením či změnou dalších schopností a odlišnostmi ve struktuře osobnosti. Při zkoumání osob s mentální retardací přihlížíme k typickým znakům osobnosti, které jsou u této skupiny odlišné. Rozdílnost sledujeme především v myšlení, řeči a procesu učení. Pozornost musíme také věnovat specifickým sebehodnocení. To je do značné míry ovládáno silnými emocemi a omezenou možností v chápání společenských kompetencí. Sugestibilita těchto jedinců je vyšší než u většinové populace. Jejich názory jsou snadněji ovlivnitelné.

Vágnerová, (1999) se vyjadřuje k sociálním projevům osob s mentálním postižením. Regulace vlastního chování je v případě mentálně postižených do značné míry vázána na emocionální prožitky. Přednost má takové jednání, které může přinést bezprostřední uspokojení. Jednání, které nic nepřináší, není v tomto případě nijak motivováno. Lidé s lehčí formou mentální retardace jsou schopni osvojit si základní formy společenského chování mohou pociťovat stud, resp. vinu atd. Zvnitřnění základních norem chování je pomalejší a jejich vliv na chování bývá dost stereotypní.

Častá je rovněž přítomnost duševních poruch, a to podle Vaška, (2000) 3 až 4 krát častěji oproti populaci intaktních. Tyto poruchy jsou nejrůznějšího druhu od mírnějších projevů, které se ani za poruchu nedají považovat, až po ty, které úplně devastují duševní život člověka a vedou k dezintegraci jeho osobnosti. Nezanedbatelný je vliv stupně vývoje na psychopatologický obraz poruchy a její následný vliv na život jedince. Kombinace psychické poruchy s mentální retardací často ztěžuje a relativizuje diagnostiku a hodnocení psychopatologických příznaků.

Mediace u osob s mentální retardací je možná a to jak u lehkých tak u středně těžkých forem. Můžeme této metody využít při řešení praktických životních situací. Například mezi zařízením sociálních služeb, klientem s mentální postižením a jeho rodiči.

Příklad

Mediační kauza

Muž s středně těžkou formou mentální retardace navštěvoval denní centrum. S pracovníky tohoto centra si vytvořil dobré vztahy a svěřil se, že jeho rodiče nadále nechtějí, aby centrum navštěvoval. Pracovníci centra navrhli mediační setkání. V rámci mediace vyplynulo na povrch obavy rodičů o jejich dítě. Rodiče měli pocit, že centrum příliš zatěžují, zároveň si mysleli, že jejich syn by raději trávil čas doma s babičkou. Byli překvapeni, že chlapec je v centru rád a zažívá tam úspěchy. Dohoda se týkala doby, kdy bude jejich syn doma a kdy bude v centru a co tam bude vykonávat.

Specifika aplikace mediace a komunikace u osob se zrakovým postižením

Podle Ludíkové, (2003) je možno sledovat zrakové postižení v mnoha kategoriích. A to z hlediska:

- doby vzniku (vrozené a získané postižení),
- prognózy (ustálený, či progredující stav).

Ludíková, (2003) dále uvádí, že se v praxi nejčastěji setkáváme s klasifikací osob se zdravotním postižením podle stupně postižení. Tito jedinci se běžně zařazují do čtyřech základních kategorií:

- osoby nevidomé,
- osoby se zbytky zraku,
- osoby slabozraké,
- osoby s poruchami binokulárního vidění.

Vítková, (2004) k výše zmíněné klasifikaci uvádí, že každá z těchto kategorií vyžaduje speciálně pedagogický přístup a odlišné technické zázemí.

Vliv závažného omezení zrakových funkcí na psychosociální vývoj a samotnou socializaci jedince je nezanedbatelný. Nedostatek vizuálního kontaktu zejména po narození (kdy dítě nemůže opětovat pohledy matky) nepříznivě působí na celkový vývoj osobnosti.

U jedinců se zrakovým postižením sleduje Vágnerová, (2004) vyšší závislost na okolí, která je zapříčiněna jejich obtížnou orientací v neznámém prostředí. Nechce-li zrakově postižený jedinec riskovat problémy vzniklé ze závislosti na někom jiném, uzavírá se pak do izolace důvěrně známého prostředí. Nepodnětná atmosféra izolovaného klimatu může vést k následné deprivaci. Závažnější zrakové postižení omezuje možnost získat všechny potřebné sociální zkušenosti a naučit se reagovat požadovaným způsobem. Lidé, kteří tuto zkušenost nemají, se mohou chovat poněkud odlišně a jevit se svému okolí jako méně kompetentní. Nevidomý člověk může u ostatních lidí vyvolávat jiné, někdy i negativní reakce, mohou se k němu chovat nestandardním způsobem a zpětně tak posilovat jeho odlišné chování.

Specifická skupina osob se zrakovým postižením - nevidomí mívají podle Pringa a Devarta, (1998) horší úroveň sociálního porozumění, nedovedou tak dobře diferencovat význam různých situací a projevů jednotlivých lidí. Nemají potřebné zkušenosti a nedostatek porozumění ovlivňuje i užívání některých slovních výrazů (např. těch, které označují postoje, pocity a potřeby jiných lidí). I z toho mohou vyplývat určité problémy v sociální interakci

Mediace u osob se zrakovým postižením je možná, jestliže jsou respektovány základní zásady komunikace s lidmi se zrakovým postižením. Tyto jsou definovány Národní radou osob se zdravotním postižením následovně:

- Při kontaktu s klientem je nutné s ním jednat tak, aby se necítil ponížěn. Není možné spoléhat na nějaký jiný, zvláště rozvinutý způsob vnímání zrakově postiženého, například dobrý hmat či sluch.
- S nevidomým je nutno jednat přirozeně a přímo, nikoliv přes jeho průvodce. Ten nevidomého pouze doprovází. Věty typu: „Paní, chce si pán sednout?“, jsou nevhodné.
- Osoba jednající s nevidomým zdraví jako první. Pozdrav s vlastním představením je důležité spojit s oslovením typu: „Dobrý den pane Nováku, jsem pan Novotný“, aby nevidomý věděl, že pozdrav patří jemu. Při odchodu z místnosti je vhodné nevidomého upozornit na to, že dotyčná osoba opouští místnost.
- Podání ruky na pozdrav nahrazuje nevidomému vizuální kontakt. Při setkání stačí nevidomému oznámit "podávám Vám ruku". Při rozhovoru je velmi důležitý oční kontakt s nevidomým. Není tedy vhodné odvracet při rozhovoru tvář, protože to nevidomí obvykle poznají.
- Dveře do místností by měly zůstat buď zcela otevřené nebo zcela zavřené.
- Věci nevidomého by měly zůstat na svém místě. S věcmi nevidomého je dobré nemanipulovat bez jeho vědomí.
- Při komunikaci s nevidomým lze bez obav použít slova: vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si. Tato slova používají nevidomí k vyjádření způsobu vnímání: cítit, hmatat, dotýkat se.
- Nevidomý člověk s vodícím psem má přístup do zdravotnických zařízení. Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele.
- Při jednání by měl být nevidomý objednan na určitou hodinu. Tu je vhodné dodržet, aby se předešlo jeho nervozitě v neznámém prostředí. Je vstřícné nevidomému pacientovi v čekárně sdělit, že o něm víme.

Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp/352-desatero-komunikace-s-pacienty-se-zrakovym-postizenim.html>

Specifika aplikace mediace a komunikace u osob se sluchovým postižením

Souralová, (2003) uvádí, že osoby se sluchovým postižením představují velmi nesourodou skupinu. Parametry této skupiny jsou limitovány různými faktory, mezi které řadíme:

- kvantitu a kvalitu sluchového postižení,
- věk, kdy k postižení došlo,
- mentální předpoklady a odbornou péči.

Odborníci sledují tři rozdílná sluchová postižení, se kterými se můžeme setkat. Jsou to:

- nedoslýchavost,
- ohluchnutí,
- prelingvální hluchota

Představitelé jednotlivých skupin, jak uvádí Vítková, (2004) mají odlišné vzdělávací potřeby.

Podnětová deprivace, částečná, či úplná absence zvuku je příčinou komunikační bariéry, která jako sekundární handicap komplikuje rozvoj psychosociální složky osobnosti.

K behaviorálním aspektům osob se sluchovým postižením se vyjadřuje Vágnerová, (1999). Zvláštnosti chování takto postižených osob jsou dané ve sdělení a vysvětlení čehokoli, včetně určitých norem chování. Obtížně chápou, jaké chování je žádoucí, co je dovoleno a co zakázáno. Hůře se sociálně orientují, těžko chápou význam různých situací. Stejně tak mají sluchově postižení problém s pochopením pocitů, názorů a postojů druhých lidí. Hůře se orientují v mezilidských vztazích. Často se rozvíjí negativistický a podezřívavý postoj.

Zborteková, (1996) uvádí, že bezproblémový nebývá ani vztah sluchově postižených ke slyšícím, tj. lidem z majoritní společnosti. Nepříjemná sociální zkušenost spojená s jazykovou bariérou vede k tomu, že sluchově postižení se od slyšících izolují a zaujímají k nim obranný či podezřívavý postoj. I jejich hodnocení je zatíženo nejistotou, předsudky a nedůvěrou, akcentovanými obrannými reakcemi a preferencí stejně postižené minority. Obranné reakce, které jsou stimulovány odmítáním, mohou mít charakter afektivních projevů, agresivního

chování či naopak stažení do sebe a neochoty komunikovat, což dále prohlubuje verbální deficit.

Znalost výše popsaných procesů je při mediaci u výše popsané cílové skupiny velmi důležitá. Pokud mediátor není vybaven znalostí znakového jazyka je u neslyšících důležité zajistit překladatele. Mediace u osob se sluchovým postižením je možná, jestliže jsou respektovány základní zásady komunikace s lidmi se sluchovým postižením. Tyto jsou definovány Národní radou osob se zdravotním postižením následovně:

- Komunikace „přes papír“ s neslyšícími je většinou neúčinná. Lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo ztratili sluch v raném věku, nemají dostatečnou slovní zásobu, takže psaný projev pro ně neznámá úlevu.
- S neslyšícím je třeba mluvit přirozeně, pomaleji, čelem a s „prázdnými ústy“. Při mluvení by jednáající osoba neměla jíst, pít, kouřit, žvýkat, podpírat si bradu či dávat si ruce před ústa. Je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas.
- Pro komunikaci s neslyšícím je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou. Přijímání zpráv je pro neslyšícího stejně důležité jako jejich předávání.
- Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu. Je zjištěno, že odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze z 30-40%.
- Pokud jednáající osoba neslyšícímu nerozumí, je vhodné požádat neslyšícího, aby zpomalil nebo větu zopakoval.
- Zná-li jednáající osoba s neslyšícím základy znakového jazyka či prstové abecedy, měla by je používat.
- Při konverzaci ve skupině je třeba říci neslyšícímu téma rozhovoru tak, aby se necítil vyčleněn.
- Kontakt s neslyšícím je zapotřebí udržovat přímým pohledem z očí do očí.
- Při komunikaci s neslyšícím je žádoucí vypnout všechny rušivé zvuky (mobil, rádio, televize apod.).
- Pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že neslyšící našemu sdělení skutečně porozuměl, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku „Co jste mi rozuměl?“.

Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp/191-desatero-komunikace-se-sluchove-postizenymi.html>

Specifika aplikace mediace a komunikace u osob s tělesným postižením

Za tělesná postižení jsou považovány přetrvávající nebo trvalé nápadnosti, snížené pohybové schopnosti. Rozeznáváme tělesná postižení vrozená a získaná.

Podle Vágnerové, (1999) se deformovaný zevnějšek a omezená pohyblivost dosti citelně podepisují na struktuře osobnosti tělesně handicapovaného jedince. Tělesné postižení formuje psychickou složku jedince. Značný je rovněž sociální dopad handicapu. Viditelná odlišnost snižuje sociální status jedince a má podstatný vliv na jeho sebeobraz a sebehodnocení.

Podle Vítkové, (2003) je velmi rozšířené tvrzení, že tělesně postižené děti jsou deficitní. Takové názory mají negativní dopad na celkový rozvoj a vývoj osobnosti jedince. Takovéto necitlivé přístupy pak přirozeně zasahují do identity těchto dětí.

Tělesné postižení je často i estetickým handicapem a deformovanost zevnějšku i projevu se stala podle Vágnerové, (2004) příčinou generalizace hodnocení osobnosti těchto lidí, neopodstatněného spojování tělesných nedostatků a společensky nepřijatelných vlastností jako: bezohlednosti, zloby, zákeřnosti a zlomyslnosti. Jde o projev tendence, nazývané implicitní teorie osobnosti, vyjadřující sklon očekávat u lidí, kteří mají nějakou vlastnost, např. tělesné postižení, existenci dalších, často negativních znaků.

V Mediačních kauzách u osob s tělesným postižením máme na paměti bezbariérový vstup do mediační místnosti, samotný proces mediace se řídí standardními pravidly.

Specifika aplikace mediace a komunikace u osob s narušením komunikační schopnosti

Charakteristika osob s narušením komunikační schopnosti

Narušením komunikační schopnosti rozumíme následující poruchy: vývojová nemluvnost, získaná orgánová nemluvnost získaná neurotická nemluvnost, získaná neurotická nemluvnost, narušení článkování řeči, poruchy hlasu, narušení zvuku řeči, narušení plynulosti řeči a symptomatologické poruchy řeči.

Vývoj sociálních dovedností souvisí ve značné míře s komunikací. Porucha komunikační schopnosti má tedy zásadní vliv na sociální adaptaci. Neschopnost vyjádřit své přání, potřeby a touhy je častou příčinou frustrace.

Vzniklé situace, jak uvádí Vágnerová, (1999) mívají za následek rozvoj negativních emocí jako jsou strach, úzkost. Celkové zhoršení sebedůvěry a sebehodnocení je pro tyto osoby typické. Tyto poruchy vedou rovněž ke snižování sociálních aspirací. Samota, volba nesprávných nebo sociálně negativních cílů se pak stává sekundárním handicapem.

Peutelschmiedová, (2004) poukazuje na fakt, že ve vývoji řeči neexistuje žádná norma. Veškerý průběh je silně individuální a při stanovování odchylek vývoje se pohybujeme poměrně ve volně vymezených kolejkách.

Mediace u osob s poruchou komunikačních schopností je možná za předpokladu schopnosti dotyčných klientů komunikovat na takové úrovni, která je ostatním účastníkům mediace srozumitelná.

Specifika aplikace mediace a komunikace u dětí s poruchami chování a u osob s problémy v chování.

Poruchami chování bývá obvykle označována celá škála projevů jako jsou agrese, vandalismus, porušování pravidel a norem, krádeže, lhaní atd. Abychom však mohli diagnostikovat skutečnou poruchu, musí být tyto jevy přítomny v chování dítěte po dobu nejméně šesti měsíců. Poruchami chování se zabývá celá řada vědních disciplín. Jedná se zejména o psychiatrii, neurologii, psychologii, sociologii, právní vědy a v neposlední řadě pedagogické a speciálně pedagogické obory.

Prevalence poruch chování se uvádí mezi dětmi školního věku 6-16% u chlapců a 3-6 % u dívek . Jedná se ovšem pouze o projevy poruch chování a ne o skutečně diagnostikované onemocnění.

Etiologie poruch chování.

Příčiny poruch chování můžeme pozorovat v rámci bio-psycho-socio-spirituálního modelu osobnosti.

- Biologická podmíněnost. Zde nacházíme příčinu většinou v poruše Centrální nervové soustavy. Poruchy chování tedy mohou být zapříčiněny dědičnými faktory nebo nesprávným vývojem nervové soustavy.
- V oblasti psychologických příčin hovoříme zejména o silné deprivaci, opakované frustraci a disharmonickém vývoji osobnosti.
- Příčiny na úrovni sociální oblasti shledáváme většinou v rodině a nejbližším okolí. Vliv na vznik poruchy mohou mít nedostatečně osvojené morální normy rodičů a negativní vliv party či jiných kamarádů dítěte.
- Spirituální oblast jako predispozice pro poruchu chování není u dětí zatím detailně prozkoumána. V literatuře ([S. Grof](#), D. Lukoff, E. Bragdon) se můžeme setkat takzvanou psychospirituální krizí, která se však objevuje většinou až v dospělém věku.

Současný pohled na etiologii poruch chování se nedrží klasického modelu příčina-následek. Namísto toho uvažujeme spíše v postmoderní rovině, a sice, že všechno souvisí se vším a vzájemně se ovlivňuje. V rámci pohledu na příčiny poruch chování bereme tedy v potaz vzájemnou propojenost jednotlivých příčin a daném prostoru a čase.

Využití mediace u v rámci této skupiny shledáváme vhodné v rámci rodinné terapie tam, kde jsou motivovány obě strany konfliktu. Tzn. nejčastěji rodiče a jejich dítě s problémy v chování. Tyto mediační kauzy se pak mohou odehrávat v zařízeních sociálně právní ochrany dětí, v zařízení sociálních služeb atd.

Příklad:*Mediační kauza*

Matka sedmnáctiletého syna si přichází stěžovat do poradny, že ji její syn nerespektuje, nechodí domů včas, nedodržíte stanovené termíny, neučí se a kouří trávu. Konflikty jsou tak vážné, že kluk vykopl dveře a uhodil matku, která předtím urážela jeho přítelkyni. Matce je navrženo setkání za účelem mediace.

K mediaci přichází oba. Matka je připravena situaci aktivně řešit, syn se chová odtažitě se značnou nedůvěrou. Po úvodní fázi přicházíme k technikám aktivního naslouchání. Z počátku je matka ta aktivnější. Syn si postupně uvědomuje nestrannost mediátora a vypadá to, že pomalu získává důvěru a začíná víc hovořit i on. Během druhé fáze jsme svědky několika hádek a otevírání starých ran. Zde mediátor zasahuje (nesmí dovolit, aby si strany skákaly do řeči), veškerá komunikace by měla probíhat přes mediátora.

Klíčovým momentem je konec druhé fáze, kdy si syn uvědomí, že matka vůči jeho přítelkyni v podstatě nic nemá. Urážky byly spíš zástěrkou pro to, že má strach, že syn bere drogy. To syn popírá a je ochoten se i testovat. Pro syna je naopak důležité, aby ho matka brala už jako dospělého a mohl mít více volnosti. Kdyby dokázal občas uklidit byt a věnoval se škole matka by mu dávala možnost návratu od přítelkyně až v třiatdvacet hodin a o víkendech do jedné hodiny ranní. To syna evidentně těší a je ochoten výměnou za toto doma každý pátek uklidit a udržet si takové známky, aby byl připuštěn k maturitě.

O těchto věcech je sepsána dohoda. V dohodě existuje pojistka, že kdyby tento systém nefungoval, jsou oba ochotni opět navštívit poradnu.

Mediace a závislost

Specifickou skupinou v rámci dospělých osob s problémy v chování jsou osoby se závislostí. Případy konfliktů, ve kterých figurují osoby se závislostí bývají označovány jako nevhodné k mediaci. Důvody pro nedoporučení vyplývají z charakteru chování, myšlení a změněného emočního prožívání těchto osob. Jestliže tedy chceme pracovat touto metodou musíme mít na paměti motivaci závislého k abstinenci.

V terapeutických komunitách, poradnách a doléčovacích programech se setkáváme s dlouhodobě abstinujícími klienty, kteří absolvovali minimálně tři měsíce ústavní nebo komunitní léčby a jsou odhodláni se znovu začlenit do společnosti. Z výsledků průzkumu, který byl realizován mezi doléčovacími programy, (viz. dále), se ukazuje, že mediace u dlouhodobě abstinujících závislých je možná. Za minimální mírou abstinence jsou považovány tři kalendářní měsíce.

Nejčastěji mediované kauzy u závislých

Pole pro realizaci mediace na půdě pracovišť pro osoby se závislostí (poradny, komunity, doléčovací centra) je dosti široké. Jestliže se zamyslíme nad drogovou a životní kariérou

abstinujícího závislého, uvidíme řadu polí, kde v jeho minulosti vznikaly konflikty, jejichž vyřešení je pro sociální rehabilitaci klientů důležité. Klient se v rámci svých terapeutických kontraktů snaží řešit své konflikty z dob minulých. Jedná se především o následující typy konfliktů:

1. Konflikty rodinné

Zde klienti nejčastěji řeší vztah ke svým rodičům. Příkladem může být situace, kdy rodič vyhodil své dítě (uživatele drog) z domu. Po léčbě se klient snaží se svou rodinou obnovit vztah. Mediační setkání se v těchto příkladech ukazují jako velmi vhodná.

2. Konflikty právní

Někteří klienti mají za sebou kriminální minulost, spojenou s trestnou činností. Řešení těchto kauz probíhá často na Probační a mediační službě.

3. Konflikty s ostatními klienty

Společné bydlení klientů s sebou nese časté drobné konflikty jako nutnou samozřejmost. Klienti jsou v doléčovacích programech ubytováni v malých bytech se společnou kuchyní a sociálním zařízením. Vzniklé konflikty pak mohou klienti řešit se svými terapeuty. Zde se techniky mediace ukazují opět jako velmi efektivní.

Seznam použité literatury

- CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- DeVITO, J.A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
- EGGERT, M; FALZON, W. *Řešení konfliktů*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-011-9.
- FORSYTH, P. *Vyjednávání*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-217-1.
- HOLÁ, L. *MEDIACE Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6.
- KOCOUREK, J. *Aktivity na sociologická témata I.: Jak se člověk setkává s člověkem?*, Raabe, Praha 2009.
- HARTLEY, M. *Řeč těla v praxi*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-844-9
- HLADÍKOVÁ, I. *Alternativní řešení rodinněprávních konfliktů* : disertační práce. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta právnická, 2009.
- KLABOUC, J. *Manželství a rodina v minulosti*. Praha: Orbis, 1962.
- KROČANOVÁ, I. 1999: *Psychická zátěž v rodinách so sluchovo postihnutým dieťaťom. Psychológia a patopsychológia dieťaťa*, 34, č. 3, s. 245-249
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vydání. Praha : Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6.
- LEONHARDT, A. 2001. *Spoločné vzdelávanie počujúcich a sluchovo postihnutých žiakov – postrehy k situácii v SRN*. 1. vyd. In Zborník Školská integrácia sluchovo postihnutých detí a mládeže., ISBN 80-2545-852-6.
- MATĚJČEK, Z. 1992. *Dítě a rodina v psychologickém poradenství*. Praha, SPN. ISBN 80-04-25236-2
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- McCONNON, S; McCONNON, M. *Jak řešit konflikty na pracovišti*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3003-5.
- MIKULÁŠEK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. ISBN 978-80-247-2339-6.
- NOVÁK, T; PRŮCHOVÁ, B. *Předrozvodové a rozvodové poradenství*. Praha: Grada, 2005. ISBN 978-80-247-1449-3.

- NAKONEČNÝ, M. 2000. *Lidské emoce*. Praha, Academia. ISBN 80-200-0763-6.
- PATERA, L. Rodinná mediace v ČR: utopie nebo příležitost? Otec, dítě, rodina. 1996, roč. 3, č. 7.
- PEUTELSCHMIEDOVÁ, A. 2001. *Logopedické minimum*. Olomouc: UP ISBN 80-244-0258-0.
- PLAMÍNEK, J. *Vedení porad*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247 – 2073-9.
- PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1591-0.
- PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-247-2944-2.
- PLAMÍNEK, J. *Tajemství motivace*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3447-7.
- PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada, 2005. 80-247-0858-2.
- RABAN, P. *Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí*. Praha : C. H. Beck, 2004. ISBN 80-7179-873-8.
- REITMAYEROVÁ, E; BROUMOVÁ, V. *Cílená zpětná vazba*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-317-8.
- RENOTIÉROVÁ, M., LUDÍKOVÁ, L. a kol. 2004. *Speciální pedagogika*. Olomouc, UP. ISBN 80-244-0873-2.
- STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-282-9.
- ŠIFFELOVÁ, D. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2938-1.
- ŠTERN, P; OUŘEDNÍČKOVÁ, L; DOUBRAVOVÁ D. *Probace a mediace*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-757-2.
- TEGZE, O. *Neverbální komunikace*. Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0183-5.
- ÚLEHLA, I. *Komunikace jako prostředek navození změny a objevování lidských zdrojů*. In: Válková, H., MECERODOVÁ, L. (ed.): *Možnosti uplatnění sociální práce v trestní justici*. 1995.
- VALENTA, M., MÜLLER, O. 2003. *Psychopedie*. Praha, PARTA. ISBN 80 – 7320 – 093 – 2.
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-387-1.
- VÝROST, J; SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie 2. vydání*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.
- NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*, Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0738-1.
- RISKIN, L. *Mediace aneb Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1996. ISBN 80-901710-6-0.
- ŘEZANINOVÁ, J., VRABCOVÁ, D. *Manuál k semináři o mediaci*. Praha: AMČR, 2009.

Zahraniční literatura:

BABU, A., BONNOURE-AUFIERE, P. *Guide de la médiation familiale*. Ramonville Saint-Agne: Érès, 2006. ISBN 2-7492-0680-4.

BENSIMON, S., BLARD, P., J. *La médiation – modes d'emploi*. Paris : A2C MEDIAS, 2007. ISBN 978-2-916831-03-9.

DIEZ, H., KRABBE, H., THOMSEN, S. C. *Familien-Mediation und Kinder. Grundlagen. Methodik. Techniken*. 2. Auflage. Köln : Bundesanzeiger Verlagsges. mbH., 2005. ISBN 3-89817-447-6.

GANANCIA, D. *La médiation familiale internationale. La diplomatie du coeur dans les enlèvements d'enfants*. Ramonville Saint-Agne: Érès, 2007. ISBN 978-2-7492-0755-1166

GLASL, F. *Konfliktmanagement: ein Handbuch für Führungskräfte und Berater*. 5.erw. Aufl. Bern, Haupt 1997

IVEY, A.E., Simek-Morgan, L.. *Counseling and psychotherapy*. London: Allyn and Bacon, 1993.

SCANLON, K.M. *Mediators deskbook*. New York, CPR Institute for Dispute Relation, 1999.

MEHRABIAN, A. *Nonverbal Communication*. [Chicago, IL](#): Aldine-Atherton, 1972. [ISBN 0202309665](#).

Elektronické zdroje:

[1] <http://www.amcr.cz>

[2] <http://www.amrp.cz>

[3] <http://www.portal.justice.cz>

[4] <http://www.ochrance.cz>

[5] <http://www.statistika.cz>

[6] <http://nalus.usoud.cz>

[7] <http://www.nsoud.cz>

[8] http://www.zbynekmlcoch.cz/info/krize_rozvod/manzelske_a_predrozvodove_poradny_v_cr_emailove_adresy_telefony.html

[9] www.is.muni.cz

Příloha

Orientační tabulky.

Tabulka č. 1 Zkušenosti s mediací v P-Centru Olomouc.

pár	dobu	Párová terapie	mediace	Jsou spolu?	děti
1	3,25 roku	ano	ano	ano	1
2	2 roky	ano	ano	ano	1
3	2,5 roky	ne	ne	ano	1
4	2 roky s přestávkou	ano	ano	ne	Interupce.
5	3,5 roku	ano	ano	ne	0
6	0,5	ne	ne	ne	0
7	1 rok	ne	ne	ne	0
8	Do 1 rok	ne	ne	ne	0
9	1,5 roku s přestávkou 3 měsíce	ne	ano	ano	0

Tabulka č. 2 Zkušenosti s tolerancí párů v doléčovacích programech

	ano	ne
Mohou klienti vašeho DC vytvořit společný párový vztah?	5	3
Pokud ne. Zvažujete tuto možnost?	1	0
Jsou klienti, kteří tvoří pár společně přítomni na skupinách?	4	1
Poskytujete těmto klientům možnost vztahové terapie?	4	1
Poskytujete těmto klientům možnost mediace nebo rodinné mediace?	4	1
Mají klienti možnost po ukončení DC být i nadále v terapeutickém kontaktu s Vaším zařízením?	4	1
Myslíte si, že tolerance vztahů v doléčovacích programech je prospěšná?	1	4
Po zkušenostech, které máte. Zvažujete zákaz vztahů ve Vašem programu?	1	4