

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

VYUŽITÍ MEDIACE V ČESKÉ REPUBLICE

Autor práce: František Batík

Studijní obor: Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: JUDr. Soňa Fišerová

Katedra: BPČ

2010

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna ke studijním účelům.

.....
František Batík

Děkuji vedoucímu bakalářské práce JUDr. Soně Fišerové za cenné rady,
připomínky a metodické vedení práce.

Mnohokrát děkuji Mgr. Daně Faktorové za odbornou pomoc při řešení této
bakalářské práce.

OBSAH

| | |
|--|----|
| ÚVOD | 6 |
| 1 MEDIACE A JEJÍ HISTORIE | 7 |
| 1.1 Pojem mediace..... | 7 |
| 1.2 Historie mediace | 8 |
| 2 ZÁKLADNÍ PRINCIPY MEDIACE | 9 |
| 3 MEDIACE JAKO METODA A VZTAH | 12 |
| 3.1 Fáze mediace | 12 |
| 3.2 Účastníci mediace | 14 |
| 3.3 Průběh mediace..... | 14 |
| 3.4 Prostředky mediace | 16 |
| 3.5 Role mediátora..... | 17 |
| 3.6 Spory vhodné a nevhodné pro mediaci | 18 |
| 4 VYUŽITÍ MEDIACE V RŮZNÝCH OBLASTECH SPOLEČENSKÉ PRAXE | 19 |
| 4.1 Mediace v rodinných konfliktech | 19 |
| 4.2 Mediace v sousedských konfliktech | 20 |
| 4.3 Mediace při sporech na pracovišti | 20 |
| 4.4 Mediace při konfliktech ve škole..... | 21 |
| 4.5 Mediace a sociální práce | 21 |
| 4.6 Mediace a právo..... | 22 |
| 4.7 Mediace v dalších společenských oblastech..... | 23 |

| | |
|---|----|
| 5 MEDIACE V ČR | 24 |
| 5.1 Probační mediační služba v ČR..... | 26 |
| 5.1.1 Cíle PMS | 27 |
| 5.1.2 Cílová skupina | 27 |
| 5.1.3 Zásady a principy činnosti PMS | 28 |
| 5.1.4 Činnost PMS..... | 28 |
| 5.1.5 Vzdělání pracovníků PMS | 30 |
| 5.2 Asociace mediátorů ČR..... | 30 |
| 5.2.1 Poslání a cíle AM ČR..... | 31 |
| 5.2.2 Oblast činnosti poskytované služby..... | 32 |
| 5.2.3 Vzdělání mediátora | 33 |
| 6 PRAKTICKÁ ČÁST | 35 |
| 6.1 Kazuistika č.1 | 35 |
| 6.2 Kazuistika č.2 | 38 |
| 6.3 Kazuistika č.3 | 39 |
| ZÁVĚR | 42 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 44 |
| SEZNAM ZKRATEK | 46 |
| ABSTRAKT | 47 |
| ABSTRACT | 48 |

ÚVOD

Konflikty mezi lidmi vznikají v každé společnosti. Protože každý člověk má jiné představy o životě, jiné zkušenosti, hodnoty a očekávání, zná také jiné styly řešení konfliktů. Pokud lidé nejsou schopni konflikt vyřešit sami, nabízí se mediace jako konstruktivní a alternativní metoda řešení sporů. Pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sblížení lidí.

Hlavním cílem práce je poukázat na využití mediace v ČR v různých oblastech společenského života a detailněji objasnit samotný proces mediace v praxi, poskytovatele mediace a různé sféry jejího využití.

Institut mediace je v dnešní době používán a legislativně zakotven v Zákoně o Probační a mediační službě a zabývá se řešením konfliktů vzniklých v souvislosti s pácháním trestné činnosti. Mediace se pak uskutečňuje na Probační a mediační službě (PMS) a poskytují ji probační úředníci nebo probační asistenti jako zaměstnanci státu.

Metoda mediace se v současné době v ČR začíná šířit i do dalších oblastí společenského života (např. sféra rodinná, pracovní a obchodní). V těchto oblastech však zatím nejsou mediace, její proces a pravidla dostatečně legislativně zakotveny. V těchto oblastech mediaci poskytují soukromí mediátoři. Ti mohou buď zažádat o udělení akreditace na Asociaci mediátorů ČR (AM ČR) a jsou jim pak Asociací svěřovány různé mediační kauzy, nebo mohou mediaci uplatnit v rámci své profese, např. v oboru sociální práce, psychologie apod.

V úvodní části práce bych chtěl vymezit historický vývoj mediace v ČR a ve světě a pojem mediace, která je využívána při řešení mezilidských konfliktů, které lidé nedokážou řešit svépomocí. Na to naváže objasnění základních principů a celé struktury procesu mediace v obecné rovině. Důležitou součástí je kapitola vysvětlující roli mediátora, jeho kompetence a dovednosti nezbytné k řešení konfliktů pomocí mediace.

V následujících kapitolách budou podrobně popsány cíle, jednotlivé činnosti, základní principy a oblast působení PMS a AM ČR. Protože se v praxi zabývají odlišnými mediačními kauzami, dojde k ukázání odlišností v rámci jejich odlišného působení.

Celou teoretickou část jsem doplnil o tři mediační kazuistiky z trestní a netrestní oblasti. Tyto informace bych rád získal rozhovorem s probačním úředníkem a akreditovaným mediátorem.

1 Mediace a její historické základy

1.1 Pojem mediace

Mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů.¹ Další autoři definují mediaci podobně jako neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů, při kterém mediátor jako nezávislá a nezaujatá osoba pomáhá stranám identifikovat jejich zájmy a podporuje je v hledání společných praktických a reálných řešení v bodech, které způsobily konflikt. Podporuje klienty v hledání společné smírné cesty a ve vytvoření vzájemně přijatelné dohody, která může být v určité formě právně závazná. „V mediaci ti, kdo rozhodují o výsledku sporu, jsou sami účastníci mediačního procesu.“² Mediace lze též označit jako vyjednávání znesvářených stran, jejíž předmětem je konflikt v různých situacích, které lze s pomocí mediace záměrně řešit.

Konflikt je přirozenou a snad i nezbytnou součástí každé změny. Podněcuje nás k zamyšlení a přehodnocení současné situace, i uvolnění napětí a upravení našich vztahů. Některé konflikty však člověk řešit svépomocí nezládne, proto se obrací o pomoc ke třetí straně, která může celý spor nezaujatě posoudit a rozhodnout. Oficiálně přizvanou stranou při řešení mezilidských konfliktů může být soud, arbitr nebo mediátor. Soudní řízení se používá v rámci řešení konfliktů, kde bylo jednoznačně porušeno právo a není třeba o podobě konečného rozsudku vyjednávat. Je to proces formální, ve kterém není místo pro případné vyjednávání nebo hledání alternativ. Arbitráž (v ČR ji do určité míry nahrazuje tzv. rozhodčí řízení) má být alternativou soudního jednání. Sporné strany pověřují vyřešením svého případu společně zvolenou třetí nezávislou osobu, kterou je arbitr. Arbitrážní řízení dává stranám větší prostor k vyjádření a přednesení svých stanovisek, konečné rozhodnutí nevzniká však vyjednáváním, ale je vyneseno arbitrem jako autoritou. V mediaci o výsledku sporu rozhodují vyjednáváním samotní účastníci, mediátor jako nezávislá osoba usnadňuje komunikaci a je zodpovědný za celý mediační proces, nikoli však za výslednou dohodu stran.

Mediace je zakotvena v zákonech a lze ji využít při řešení různých typů konfliktů. V ČR je velmi používána při řešení konfliktů, které vznikly v souvislosti

¹ RISKIN, L.; ARNOLD, T.; KEATING, M. *Mediace aneb jak řešit konflikty*. 1996, s. 10.

² ŠÍŠKOVÁ, T., STÖHROVÁ, H. *Mediace*. 2003, 138 – 139.

s pácháním trestných činů, tedy v trestním řízení. Mediace je pojímána jako element restorativní (obnovující) justice. To znamená, že jakákoliv strana konfliktu dotčená zločinem aktivně participuje na společném řešení jeho důsledků. „V rámci restorativních postupů není na trestný čin pohlíženo jako na konflikt mezi státem a pachatelem, ale na konflikt mezi lidmi, kde je potřeba obnovit zejména poškozené sociální vztahy...“³

1.2 Historie mediace

Historie mediace má své kořeny ve starověku a dlouho se používala v tradičních společnostech k řešení sporů uvnitř systému komunit a příbuzenství. Např. dodnes Čína využívá mediaci jako hlavní součást soudního systému takovým způsobem, jak to již dříve stanovil Konfucius. Rovněž v křesťanství nebyla mediace neznámá a chápána jako přijatelný způsob života při řešení sporů za pomoci třetí strany. Ve starověkém Řecku řešil zpravidla občanské spory rozhodčí, kde řízení mělo některé společné prvky s mediací. Rozhodčí řízení uplatňované ve starém Řecku lze chápat jako předstupeň vývoje mediace.⁴

V Evropě byly již kolem roku 1300 do tehdejšího trestního práva postupně začleňovány prvky mediace. Toto právo již nevyžadovalo smrt za smrt, ale hlouběji se zkoumaly příčiny trestného činu, lidská psychika, braly se v úvahu okolnosti spáchání trestného činu, zejména spáchání vraždy v afektu. Odsouzený většinou za vraždu byl v rámci uplatňování mediačních postupů zavázán k pokrytí nákladů pohřbu oběti, soudních výloh a složení patřičné sumy na výživu pozůstalých dětí a rodiny. Tyto středověké procesy se však značně odlišovaly od soudních procesů vedených dnes, byly spíše jakousi soukromou nebo soukromě-církevní smířící dohodou za přítomnosti církevních i světských představitelů a místní komunity. V zásadě však platilo, že majetný občan se mohl vyplatit z každého zločinu, nemajetnému byly ukládány fyzické tresty.

Mediace jako metoda se začala uplatňovat při řešení konfliktů zhruba před třiceti lety. Je to tedy poměrně mladá metoda. Nové pojetí mediace stálo na třech základech, a to základech komunikace, vyjednávání a strukturování procesu.

V USA a Kanadě se mediace začala uplatňovat v první polovině 20. století, větší rozvoj však nastává až na přelomu 60. a 70. let, kdy se možnosti aplikace mediace

³ KUČHTA, VÁLKOVÁ A KOL. *Základy kriminologie a trestní politiky*. 2005, s. 180.

⁴ L. HOLÁ. *Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů*. 2003, s. 26-30.

rozšířily na široké spektrum konfliktů: rozvod, ekologické konflikty, bydlení, institucionální konflikty (např. s věznicemi, školami, nemocnicemi), malé pohledávky, osobní urážky, pojištění, komunitní konflikty, politické konflikty, mezinárodní konflikty. Jak dále uvádí Riskin mediace se v USA nyní využívá v 60 – 70 % zjevných konfliktů, přičemž asi dvě třetiny končí uzavřením výsledné dohody.⁵

V Evropě jsou dnes mediační postupy a služby užívány zejména ve Francii, Německu a Velké Británii.

2 Základní principy mediace

Je velmi obtížné definovat univerzální principy, neboť východiska mediace podléhají řadě vědních oborů (psychologii, sociologii, sociální práci, poradenství, právu či teoriím řízení). Přesto lze však najít několik společných tezí. Šišková a Stohrová⁶ ve své knize rozebírají následující principy.

Nestrannost

Princip vyjadřuje, že mediátor musí před oběma stranami vystupovat nezaujatě. Neměl by u něho převládat hodnotící postoj, měl by k oběma znesvářeným stranám přistupovat bez předsudků.

Vyváženost

Tento princip vyjadřuje skutečnost, že by se obě strany měly podílet stejnou měrou na celém procesu řešení jejich sporu. Zároveň musí mít každý účastník stejný čas a možnost vyjádřit se ke všem předmětům jednání.

Neutralita

Tento princip vychází z principu nestrannosti, neboť mediátor by měl respektovat názory a postoje všech stran konfliktu. Nikdy by neměl prosazovat svá vlastní řešení, ale usměrňovat strany, aby si na řešení přišly vlastní cestou.

⁵ RISKIN, L.; ARNOLD, T.; KEATING, M. *Mediace aneb Jak řešit konflikty*. 1997, s. 10.

⁶ ŠIŠKOVÁ, T., STÖHROVÁ, H. *Mediace*. 2003, s. 139 – 140.

Nezávislost

Mediátor je nezávislý v případě, pokud není finančně, vztahově nebo psychicky vázán na žádnou stranu sporu.

Holá⁷ dále uvádí další důležité principy mediačního procesu.

Dobrovolnost

Celý princip je postaven na zásadě, že mediace je proces dobrovolný, proto s ním také musí účastníci dobrovolně souhlasit. Dobrovolnost stran je potřeba ověřovat v případě, kdy některý z nich je nucen k mediaci okolnostmi nebo pokračování konfliktu považuje za výhodnější než jakoukoliv dohodu.

Důvěra a důvěrnost

Získání vzájemné důvěry mezi zúčastněnými stranami, který usnadňuje komunikace procesu mediace. Informace odhalené během mediace zůstávají důvěrné a není je možno, pokud se klienti nedohodnou jinak, zveřejnit. Výjimkou mohou být zákony některých právních systémů, které ukládají povinnost hlásit např. zneužívání dětí. To může ovlivnit rozsah příslibu důvěrnosti ze strany mediátora. Rovněž důvěra ve schopnosti, zkušenosti a hlavně nestrannost mediátora, pozitivně ovlivňuje účinnost procesu a jeho výsledek.

Změna soupeření (kompetice) na spolupráci (kooperaci)

Změna soupeření na spolupráci zúčastněných stran sporu je podstatou a výsledkem celého procesu mediace. K mediaci by nemohlo dojít, kdyby se pro ni klienti svobodně nerozhodli a nedohodli se na ní.

Orientace na budoucnost

Mediace se musí zaměřovat na budoucnost. Je důležité poučit se z toho, co se stalo v minulosti, protože popisování minulých událostí může přinést nové informace, vypořádání se s vlastními výčitkami či dočasnou úlevu. Přesto se však mediace snaží orientovat na budoucnost, protože opakování minulosti může zhoršit napětí sporných stran a eskalaci hádek. Z toho důvodu počáteční příčina sporu není považována za nutnou součást toho, co se v dané chvíli děje.

⁷ HOLÁ, L. *Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů*. 2003, s. 26-30.

Pochopení odlišností

Princip usiluje o schopnost účastníků pochopit právo partnera na vlastní pojmání skutečnosti. Součástí vnímání reality je vzájemné vnímání osob, které vstupují do vztahu a vzájemné pochopení. Pokud totiž jedna strana nerozumí druhé a nedokáže nahlížet na konflikt jeho očima, jen těžko dojde k definování společné dohody jako dosažení cíle mediace. V celém procesu pak mediátor zdůrazňuje realitu odlišných názorů a různými technikami napomáhá klientům k pochopení vzájemných odlišností.

Alternativy – hledání nových možností

Tento princip vyjadřuje skutečnost, že rozhodnutí se pro mediaci je výsledkem procesu hledání nových možností řešení konfliktní situace člověka. Konkrétně se jedná o vzhled do vlastní či partnerovy situace, objevování vlastních zájmů, potřeb, motivů a hledání možných řešení nepříznivé osobní situace.

Svoboda rozhodování

Princip svobody rozhodování souvisí s principem převzetí zodpovědnosti, o kterém bude pojednávat další bod, ale také s principem dobrovolnosti. Účastníci mediace mohou při celém procesu svobodně uvažovat o všech navrhovaných řešeních a pro některá se rozhodnout podle vlastní potřeby a zájmu. Zároveň může kterýkoliv účastník, včetně mediátora od mediace kdykoliv odstoupit. Situace řešení konfliktu je jedinečná, a proto se může řídit obecnými pravidly pouze do té míry, do jaké je účastníci mediace akceptují.

Převzetí odpovědnosti

Při mediaci jsou role a převzetí odpovědnosti přiměřeně rozděleny. Zatímco účastníci sporu se mohou soustředit na věcnou stránku vyjednávání, mediátor je zodpovědný za celý proces mediace a věcnou stránku sleduje z určitého odstupu. To mu dává možnost nezaujatě posuzovat, zda jsou konkrétní navrhovaná řešení uskutečnitelná (zda nejsou v rozporu se zákonem a nepoškozují třetí stranu). Při mediaci v trestních věcech vystupuje ještě jedna dimenze zodpovědnosti, a to doznání se pachatele trestného činu a přijetí plné zodpovědnosti za spáchaný čin. Podle přijetí zodpovědnosti lze také stanovit priority cílů účastníků mediace. Cílem mediace znesvářených stran je stanovení zakázky zaměřené na řešení konfliktu. Cílem mediátora je usměrňovat celý proces mediace a napomáhat k dosažení uspokojení zájmů a potřeb znesvářených stran.

3 Mediace jako metoda a vztah

Mediaci lze chápat jako metodu, má tedy stanoven přesný návod, jak postupovat. Na mediaci lze však nahlížet i jako na vztah, při kterém spolu komunikuje více lidí a snaží se řešit svou konfliktní situaci.

Za proces mediace je odpovědný mediátor, který koordinuje jednotlivé fáze celého mediačního procesu. Mediátor musí zejména znát techniky vyjednávání a jednání s klienty a disponovat odbornými znalostmi v oblasti práva a jeho jednotlivých oborů. V následující kapitole bych se rád věnoval jednotlivým etapám procesu mediace, které uvádí např. Šišková a Stohrová.⁸

3.1 Fáze mediace

Celý proces mediace lze shrnout do několika částí. Samotnému mediačnímu procesu předchází **příprava na mediaci**. V této fázi musí mediátor získat klienty pro mediaci a ověřit si, zda skutečně chtějí konflikt řešit. Před zahájením vlastní mediace by měl podat stranám všechny potřebné informace pro rozhodnutí k řešení či odmítnutí procesu mediace. Zároveň již může dojednat termín a místo prvního setkání. Pokud je mediace poskytována v komerční oblasti, mediátor si domlouvá výši svého honoráře. V trestních věcech je vždy mediace poskytována zdarma.

Pokud jsou podmínky pro mediaci připraveny a zúčastněné strany dobrovolně souhlasí, nastává fáze **zahájení mediace**. Mediátor přivítá a vzájemně představí všechny strany, vysvětlí principy mediace a základní pravidla. Konkrétně se jedná o vyjasnění délky jednotlivých sezení, kompetencí všech stran, oslovování apod.). Mediátor by měl zároveň získat souhlas stran se všemi pravidly. V této fázi využívá mediátor znalosti technik vyjednávání a aktivního naslouchání, které jsou důležité pro celý proces komunikace a sepsání výsledné dohody.

V následující fázi dává mediátor prostor znesvářeným stranám, aby se vyjádřili. Jedná se o fázi, kdy **mediátor naslouchá stranám**. Konkrétně mediátor rozhoduje o tom, v jakém pořadí budou strany hovořit. Využívá techniky aktivního naslouchání s cílem shromáždit informace, popsat pocity účastníků, zjistit problémy a zájmy stran, zvolit nejsnáze řešitelnou věc jako první v pořadí, ocenit účastníky za snahu. Mediátor

⁸ŠIŠKOVÁ, T., STÖHROVÁ, H. *Mediace*, 2003.

se vlastně snaží porozumět tomu, jak situaci vidí jednotliví účastníci a vyjádřit, v čem spočívá konflikt, co je tedy předmětem jednání a nastiňuje možná řešení sporu.

Po vyslechnutí každé ze stran, mediátor dává prostor, aby si své pocity sdělili otevřeně mezi sebou. Jedná se o fázi, kdy **strany naslouchají jedna druhé**. V této fázi mediátor usiluje o to, aby jedna strana pochopila druhou. Strany by si měly vzájemně sdělit, jak každá vnímá konflikt. Mediátor se snaží vybrat nejsnáze řešitelný bod, napomáhá tedy rozhovoru mezi stranami, aby si neuhýbaly od tématu. Mediátor zároveň ověřuje, zda si strany vzájemně porozuměly. Na konci sezení strany oceňují za snahu konflikt řešit.

Poté, co se strany vyjádří, nastává fáze **hledání možných řešení**. V této fázi pomáhá mediátor sporným stranám hledat možná řešení ku prospěchu všech. K tomu je vybaven různými komunikačními technikami. Pokud je komunikace mezi stranami neefektivní, mediátor například znovu zformuluje problém, který má být řešen. Strany předkládají návrhy, mediátor je zapisuje. Mediátor vybírá návrhy přijatelné pro obě strany a zároveň vyloučí ty nepřijatelné. Mediátor koordinuje diskusi stran o společných návrzích. Pokud se strany nechtějí dohodnout, mediátor stále usiluje o projednání již zkoumaných či nepřijatelných řešení a zjišťuje představu stran o tom, co bude následovat, pokud by nedošlo k vzájemné dohodě. Pokud se strany nad jedním tématem neshodnou, mediátor téma uzavře jako dohodu o nedohodě a přejde na jiné.

V této fázi chce mediátor nejprve stranám pomoci dospět k vzájemně přijatelnému řešení předchozích návrhů, na nichž se obě strany předběžně shodly. Strany předloží revidované návrhy řešení a mediátor dále již pracuje na konkrétní dohodě typu Kdo, Kdy, Kde a Jak a shrnuje na čem se strany dohodly. Dochází tedy k fázi **dosažení dohody**. V závěru sezení opět mediátor oceňuje jednání přítomných stran a objasňuje užitečnost mediační dohody a jejích zásad.

Pokud strany dojdou k řešení konfliktu, které bude přijatelné pro každou z nich, dojde k **sepsání dohody a závěru mediačního procesu**. Aby došlo k vyřešení sporu, musí mediátor v této fázi zajistit uzavření písemné dohody mezi jednotlivými stranami tak, aby byla dohoda vyvážená, reálná, konkrétní, časově vymezená, dosažitelná a měřitelná. V dohodě by měl mediátor užívat neutrální slova a při jejím sepsu se vyvarovat možných nejasností a dvojznačností. Musí se vyhnout nevhodnému používání právnických termínů a užívat jazyk zúčastněných stran. Mediátor musí do dohody zabudovat alternativní řešení, vytvořit tedy tzv. pojistku (co se stane, když...). V této fázi všechny strany podepisují dohodu. Zároveň se berou v potaz např.

částečné a prozatímní dohoda a dohoda o nedohodě. Na závěr mediátor opět účastníky mediace ocení za snahu k přispění nalezení přijatelného řešení.

3.2 Účastníci mediace

„Účastníky mediace jsou klienti - poškozený a obviněný, mediátor (mediátoři), kteří mohou zastupovat stát.“⁹ Mediace v trestním řízení je klientům nabízena jako možnost, probíhá pouze na základě jejich dobrovolné účasti. Účastníci řízení (poškozený a obviněný) jsou vzájemně závislí (bez oběti by nebylo viníka a naopak). *Poškozený* je k mediaci často motivován stresem, vztekem a pocitu ublížení. *Obviněný* je motivován touhou po objasnění možných důsledků trestného činu. Motivace obviněného je vedena touhou po osvětlení obvinění a objasnění možných důsledků trestného činu. Má příležitost prokázat soudci svou dobrou vůli spolupráce. Tím má částečnou možnost „ovlivnit“ rozhodování soudce o trestu. *Mediátor* v procesu vyžaduje interdisciplinární přístup k řešení konfliktů. Ten je založený na vysoké kvalifikaci v oblasti komunikačních dovedností, sociálních věd a práva.

3.3 Průběh mediace

Mediace se realizuje z podnětu klientů nebo na základě podnětu mediátora. Ten kontaktuje obě strany konfliktu s cílem nabídnout jim alternativní způsob řešení jejich případu. Úvodní pohovor vede mediátor s oběma stranami odděleně, kdy objasní podstatu mediace. Klientům je vymezen dostatečný prostor, aby sdělili svůj příběh konfliktu. *Poškozený* má možnost otevřeně se vyjádřit nejen k materiálním, ale i k psychickým následkům konfliktu. *Obviněný* má možnost konfrontace s následky svého jednání, přijmout za ně odpovědnost a svým pozitivním přístupem tyto následky zmírnit. Mediátor zve k jednání zpravidla jako prvního obviněného, aby zjistil jeho připravenost převzít zodpovědnost za své jednání. Zahájení mediace může proběhnout co nejdříve od spáchání trestného činu, ale samotná jednání bývají někdy delší než jednání soudní.

⁹ HOLÁ, L. Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů. 2003, s153.

Holá¹⁰ uvádí, že společné setkání účastníků konfliktu a mediátora probíhá podle následující struktury:

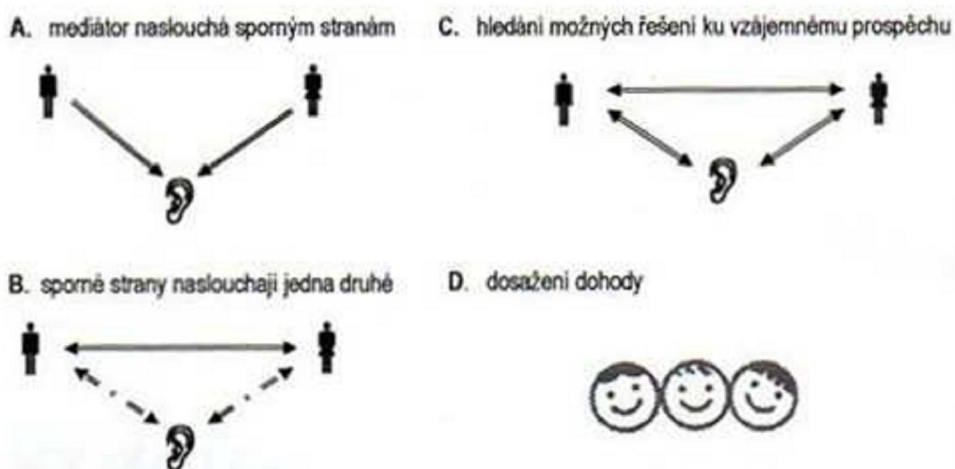
1. Představení mediátora a dalších přítomných.
2. Seznámení účastníků konfliktu s povahou procesu mediace a jejím průběhem, stanovení pravidel a objasnění role mediátora.
3. Stručná charakteristika konfliktu.
4. Úvodní slovo poškozeného zaměřené na prožívání průběhu trestného činu, jeho důsledky, pocity, materiální škody atd.
5. Úvodní slovo obviněného, jeho příběh konfliktu a reakce na slova poškozeného.
6. Stanovení potřeb a zájmů obou stran.
7. Konstruktivní vyjednání zaměřené na řešení konfliktu.
8. Sepsání dohody o urovnání konfliktu, popř. sumarizace průběhu jednání.
9. Kontrola plnění dohody

V případě mediace v trestních věcech platí to, co v mediaci obecně - struktura procesu je variabilní a výše uvedené body se mohou lišit podle zaměření mediátora.

Pro větší přehlednost přikládám jednoduché shrnutí průběhu mediace:

obr.1

SHRnutí PRŮBĚHU MEDIACE



¹⁰HOLÁ, L. Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů. 2003, s. 153.

3.4 Prostředky mediace

Proces mediace se uskutečňuje pomocí verbálních a neverbálních prostředků, jde tedy o komunikační proces. Holá uvádí, že neverbální mezilidská komunikace byla nejvíce studovaná v 50.-70. letech 20. století¹¹.

Neverbální komunikace, tedy komunikace beze slov, je spíše nevědomým prostředkem komunikace, který nám podává velké množství informací o člověku, především o jeho emocích, vztazích postojích. Pomáhá nám ve vzájemném dorozumívání a zpravidla doplňuje verbální komunikaci. Probíhá prostřednictvím způsobů držení těla a jeho pohybů, dále prostřednictvím pohledů a pohybů očí, úpravou zevnějšku, rychlosti a hlasitosti řeči apod. Neverbální komunikace hraje důležitou roli v našem životě, protože osmdesát procent informací o světě získáváme očima. Slouží mnoha společenským účelům, konkrétně může napomáhat řeči, nahrazovat řeč nebo vyjadřovat emoce a postoje.

Vedle neverbální komunikace stojí *verbální komunikace*, mezi jejich prostředky však není ostrý předěl. Verbální komunikace (řeč v užším smyslu) je především nástrojem sdělování abstraktních obsahů. Bývá úmyslná a spíše spojena s rozumem. Verbální komunikace, tedy samotný rozhovor je základním prostředkem mediace a uskutečňuje se prostřednictvím jazyka. Tento rozhovor má dialogický charakter jehož prostřednictvím je možné řešit určitý problém. Podstatou dialogu je při řešení konfliktů rovnoprávnost, ať už při vyjadřování se ke sporu nebo při navrhování jeho řešení.

Rozhovor v širším slova smyslu pak zahrnuje jak komunikaci verbální tak i neverbální, doprovodnou.

Důležitá je i kvalita rozhovoru, která závisí na komunikačních dovednostech mediátora, ale také na prostředí, ve kterém se odehrává. Negativní vliv na komunikaci ze strany mediátora tedy může mít například použití nevhodného slovníku (časté používání odborných termínů), špatná dikce, příliš rychlý nebo naopak velmi pomalý způsob sdělování. Z prostředí pak negativně působí hluk, nevhodné osvětlení, apod. Negativní vlivy v komunikaci označujeme jako tzv. komunikační bariéry.

Součástí rozhovoru v mediaci, pokud má být úspěšná, je aktivní naslouchání mediátora, jeho dotazovací schopnosti a porozumění, empatie. Tyto techniky napomáhají v kreativním řízení rozhovoru a vedení klientů k samostatnému hledání možností jak spor

¹¹ HOLÁ, L. Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů. 2003, s. 115.

vyřešit. Rozhovor je tedy vhodným prostředkem mediace, protože umožňuje klientům, aby sami mohli nalézat řešení své konfliktní situace za pomoci třetí, neutrální osoby.

3.5 Role mediátora

V mediačním procesu hraje důležitou roli zprostředkovatel komunikace mezi klienty, tzv. mediátor. Účastníci sporu potřebují mediátora k tomu, aby je nasměroval ke vhodnému základu, na němž by urovnání sporu mělo spočívat – ať už se jedná o zákon, praktiky obvyklé v průmyslu, či technologii. Mediátor předpokládá, že účastníci sporu jsou inteligentní, schopní spolupracovat s druhou stranou, a že dovedou pochopit svou situaci lépe než jejich právníci a mediátor. Tím pádem mohou sami dospět k řešení, jež bude lepší než jakékoli řešení navržené mediátorem.

Proces mediace vzniká až vstupem mediátora do konfliktní situace mezi poškozeným a obviněným. Mediátor je školený profesionál s určitými schopnostmi, znalostmi, dovednostmi a v neposlední řadě se svojí představou o roli, kterou v mediačním procesu bude vykonávat.

Působí jako zúčastněný pozorovatel a měl by do rozhovoru s klienty vnášet nové podněty, které by napomohly řešit vzniklý společný problém oběti a pachatele.

Hlavním úkolem mediátora je vysvětlit proces mediace, její fáze, postupy a objasnit účastníkům postup mediačního procesu. Mediátor získá souhlas s pravidly mediace a vyjedná podmínky, kterými se budou všichni zúčastnění v procesu řídit. Snaží se účastníkům mediace usnadnit komunikaci, vytváří bezpečnou a konstruktivní atmosféru jednání. Zkoumá potenciály stran pro kooperativní jednání a rozhodování, učí strany vzájemně kooperativně vyjednávat a vzájemně si naslouchat. Mediátor napomáhá a podporuje diskusi, umožňuje stranám sledovat dosahovaný pokrok a posléze převzít řešení do vlastních rukou.¹²

V praxi se řešením problému zabývají zejména sociální pracovníci. V rámci sítě nápomocných profesí hrají důležitou zprostředkující a integrující úlohu. Řada konfliktních situací vzniká právě proto, že se pachatel potýká se sociálními problémy. Při řešení těchto problémů se uplatňují především sociální pracovníci, kteří v podstatě zastávají funkci zprostředkovatele komunikace, stejně jako mediátoři. Jak sociální

¹² RISKIN, L.; ARNOLD, T.; KEATING, M *Mediace aneb Jak řešit konflikty*, 1996.

pracovník tak i mediátor se snaží problém či konflikt zmírnit nebo vyřešit. Oba tedy spojuje komunikační dovednost a oba se v praxi zabývají prací s klienty v různých životních situacích. Ke spojujícím tématům sociální práce patří tedy dovednost komunikace jako klad každé praktické práce s klientem.

I když sociální pracovník v běžné praxi nebude či ani nemůže dodržovat všechna pravidla a mediační metody, může znalosti, získané podrobnějším studiem uplatnit, kdykoliv se ve své praxi setká s protikladnými názory dvou stran jednoho sociálního případu. Sociální pracovník vykonává několik typů profesních rolí (např. pečovatel, učitel, terapeut, poradce, poskytovatel služeb atd.). Mediáci by mohl vykonávat v rámci své role např. jako poradce nebo terapeut kdy napomáhá klientovi získat náhled na svoje postoje, pocity a způsoby jednání s cílem napomoci jeho adaptabilnějšímu jednání. V této roli se ujímá funkce psychosociálního diagnostika, poradenského pracovníka, socioterapeuta. Zprostředkovatel služeb napomáhá klientovi získat kontakt na různé zdroje pomoci. Sociální pracovník napomáhá klientovi jako jeho obhájce potřeb, informátor, diagnostik situace a koordinátor osob účastnících se práce s klientem.

Facilitující mediátor se domívá, že jeho prvořadým úkolem je rozšířit a objasnit komunikaci mezi účastníky sporu, aby jim pomohl se rozhodnout co budou dělat. Mediátor je toho názoru, že by neměl vyslovovat vlastní názory na věc. Jeho názory by mohly poškodit jeho vystupování jako neutrálního člověka, a tak mu vlastně znemožnit, aby fungoval jako mediátor.¹³

3.6 Spory vhodné a nevhodné pro mediaci

Ne každé spory je vždy vhodné řešit prostřednictvím mediace. Obě strany by měly být přesvědčeny, že svým chováním a konáním přispěly k vytvoření konfliktu a jsou za něj zodpovědné. Strany by měly být schopné spolu komunikovat aspoň na minimální úrovni tak, aby byla možná výměna nových informací. Dalším předpokladem konstruktivního řešení konfliktů je fakt, že strany ani jejich právní zástupci nezastávají názor, že ve sporu nutně musí být jedna strana vítězem a druhá poraženým. Obě strany též musí souhlasit s dobrovolnou účastí na mediaci.

Na druhé straně není mediace vhodná v případech, kdy účastníci sporu jednají tvrdě „zásadově“ a pro které vítězství nutně znamená porážku druhé strany. Mediace se

¹³ HOLÁ, L. *Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů*, s. 146.

těž nepoužívá v případech, ve kterých jsou projednávána základní občanská a ústavní práva nebo spory s nárokem na odškodnění. Mediace též není vhodná pro případy, kdyby jedna strana vyhrožovala druhé fyzickým násilím nebo nechtěla dát například k dispozici veškeré relevantní informace pro řešení konfliktu. Pro osobu zneužívající drogy a alkohol a osoby s agresivními a patologickými rysy osobnosti není též řešení sporů mediací doporučováno. Důležitou zmínkou je také fakt, že mediace není vhodná, pokud má mediátor morální, etické zábrany nebo předsudky týkající se osob nebo předmětu sporu. Pak je nutné předat celý případ jinému mediátorovi.

4 Využití mediace v různých oblastech společenské praxe

V západním světě je mediace běžně využívanou metodou při řešení rodinných sporů, při řešení komunitních konfliktů vzniklých při jednání s úřady nebo institucemi a při řešení sousedských sporů. Dále v rámci obchodních vztahů mezi firmami. Využívá se při vyjednávání smluv mezi organizacemi i uvnitř jedné organizace či při úpravách pracovních vztahů. Pomocí mediace lze upravit také vztahy mezi nájemci a majiteli nemovitostí a vztahy mezi spolužáky, stejně jako konflikty restituční, dědické či trestní. V ČR je právě technika mediace využívána zejména v rámci trestního práva a řízení.

V této kapitole se budeme věnovat podrobnější aplikaci mediace v různých oblastech společenského života, kterou rozebírají někteří autoři, např. Holá¹⁴, Šišková a Stohrová¹⁵ a Riskin¹⁶. V mnoha demokratických státech je využití mediace chápáno jako alternativa soudního řízení, která stojí na principech restorativní justice.

4.1 Mediace v rodinných konfliktech

Tato forma mediace je spolu s mediací v justici nejrozšířenější oblastí řešení sporů. V rodinných konfliktech se často využívá mediace rodinná a rozvodová. Rodinná mediace řeší konflikty vzniklé ve vzájemném soužití členů rodiny (rodičů, dětí,

¹⁴ HOLÁ, L. *Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů*, s. 135 – 159.

¹⁵ ŠIŠKOVÁ, T., STÖHROVÁ, H. *Mediace in Metody a řízení sociální práce*. Portál, s. 138 – 139.

¹⁶ RISKIN, L.; ARNOLD, T.; KEATING, M. *Mediace aneb jak řešit konflikty*. 1996, s. 10.

prarodičů atd.). Dále je využívána i při konfliktech vyvolaných delikventními dětmi a mládeží.

Rozvodová mediace je metodou řešení konfliktů v rámci rozvodového řízení manželů. Protože o rozvodu manželů rozhoduje soud, spojuje se v ní mediace rodinná s mediací v justici. Předmětem rodinné mediace bývá zpravidla svěřeni dítěte do péče a formy jeho výchovy, upravení kontaktu jednoho z rodičů s dítětem či finanční a majetkové uspořádání.

4.2 Mediace v sousedských konfliktech

Sousedské konflikty jsou spory mezi lidmi, kteří bydlí geograficky velmi blízko, pokud vyloučíme bezprostřední rodinu. Někdy se rodinné a sousedské konflikty překrývají, nejčastěji u generačního konfliktu spolu sousedících rodičů a dětí. Základním předpokladem pro mediaci sousedských konfliktů je, tak jako u všech dalších druhů konfliktů, převzetí zodpovědnosti klientů za své vlastní jednání a vědomí, že řešení jejich konfliktu mediací jim přinese užitek.

Sousedské konflikty jsou novou oblastí uplatnění mediace. I tak, by měl tento proces probíhat podle svých standardních zákonitostí a pravidel.

4.3 Mediace při sporech na pracovišti

Konflikty na pracovišti jsou často vyvolány konkurenčním bojem mezi pracovníky, strachem o místo, pocitem únavy, závislosti, nespokojenosti s řízením organizace. U některých lidí jsou konflikty na pracovišti vyvolány primárně jiným probíhajícím konfliktem např. v rodině. Mediace v této oblasti probíhá také podle obecně přijatých principů a struktury procesu mediace. Významným principem je zde princip nestrannosti a neutrality mediátora, zejména při řešení konfliktů mezi nadřízenými a podřízenými pracovníky.

Evropská sociální charta¹⁷ z roku 1961, která je pro ČR závazná, doporučuje využití mediace v řešení konfliktů mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci.

¹⁷ Srov. *Evropská sociální charta*. [cit. 03-15-2010].
Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/1218/esch.pdf>>.

4.4 Mediace při konfliktech ve škole

Mediace je využívána při řešení konfliktů mezi učiteli a vedením školy, mezi rodiči a školou, mezi rodiči, školou obcí, která školy spravuje. Další oblastí jsou pak konflikty mezi učiteli a žáky a mezi žáky navzájem, které mají často povahu přestupku proti školnímu řádu a pravidlům slušného chování. Zpravidla jsou řešeny prostřednictvím tzv. peer-mediace, kdy mediátorem se stává samotný žák či student, který musí absolvovat výcvik v mediačních dovednostech organizovaný mimo školu.

4.5 Mediace a sociální práce

V praxi dochází k řešení sociálních problémů, kterými se zabývají zejména sociální pracovníci. V rámci celé sociální sítě hrají sociální pracovníci důležitou zprostředkující a integrující úlohu. Zároveň také musí ovládat dovednost komunikace jako klad každé praktické práce s klientem. Sociální pracovníci fungují tedy jako zprostředkovatelé mezi různými systémy, pokud hovoříme o mediaci, ale také vykonávají přímou práci s klienty, která zahrnuje sociální poradenství s cílem řešit nepříznivou životní situaci klienta. Metoda mediace postupuje celou případovou sociální prací s klientem.

Sociální pracovník může vykonávat několik typů profesních rolí v závislosti na druhu profesního zaměření (poskytovatel služeb, manažer případu, personální manažer, lektor atd.). Mediace může tedy vykonávat v rámci role poradce či terapeuta nebo vystupuje jen jako zprostředkovatel služeb.

V ČR se využívá sociální práce zejména v trestní justici jako alternativní metoda ke klasickému soudnímu řízení. Sociální pracovník v justici poskytuje v praxi psychosociální služby v rámci trestního řízení, zejména v oblasti alternativních trestů (tj. trestů nespojených s odnětím svobody) a odklonů v trestním řízení (tj. mimosoudního řešení trestního případu). Sociální práce v trestní justici má formu pomoci i sociální kontroly podle toho zda vykonává probaci či mediaci. To představuje dva odlišné kontexty práce a postavení sociálního pracovníka. Z toho se odvíjí odlišné postavení a sebedefinice probačního pracovníka a pracovníka-mediátora a s tím související odborné předpoklady pro tuto práci. V ČR je mediace v trestních věcech svěřena do výkonu Probační a mediační služby.

4.6 Mediace a právo

Pokud vyvolaný konflikt a jeho řešení podléhá právním normám, nemůže mediace právu uniknout. Mediace zde směřuje k vytvoření dohody a ta k užití práva. Otázka práva v mediaci se aktivizuje také v případě právního vzdělání mediátora.

Mediace do práva začala pronikat v Evropě na konci 20. století, kdy byly v právní oblasti hledány nové formy spravedlnosti, které by nahradily nebo doplnily některé tradiční, v mnoha případech nepružné postupy. V demokratických státech se v 80. letech začala prosazovat depenalizace či dekriminalizace. „Ke zjednodušení trestního procesu bylo doporučeno pět forem vyřizování trestních věcí: podmíněné zastavení trestního stíhání nebo odložení věci, zkrácené písemné řízení, narovnání (mediace), zjednodušené řízení (zkrácené řízení) v méně závažných věcech, uznání viny a dohádovací řízení“¹⁸.

Smysl, účel a funkce trestu je v současné době chápán zejména v rámci pojetí restorativních přístupů v efektivnímu řešení vzniklých sporů reagující na potřeby sporných stran. „Pojem restorativní justice (z anglického restore – obnovit, navrátit do původního stavu) je označení, jenž v maximální možné míře zapojuje všechny, kterých se daná trestná činnost dotkla. „Restorativní justice usiluje o maximální možnou míru uzdravení a obnovu trestným činem narušených vztahů a za tímto účelem účastníkům umožňuje společně identifikovat způsobené újmy a vzniklé potřeby a od nich se odvíjející povinnosti a závazky“¹⁹.

„Základní principy restorativní justice“ byly přijaty v květnu 1996 Pracovní skupinou pro restorativní justici Aliance nevládních organizací, kterou vypracoval Ron Claasen. Z tohoto dokumentu je patrná snaha o odlišné chápání trestného činu jak tomu bylo doposud. Trestný čin je chápán jako přestupek proti lidským vztahům, až druhotně proti porušení zákona.

Východiska restorativní justice jsou založena na přesvědčení, že pokud má pachatel převzít skutečnou osobní nikoli pouze formálně trestně právní odpovědnost za to, co svým činem způsobil či vyvolal, musí si nejprve plně uvědomit a přiznat svou vinu a porozumět svému jednání v sociálních, individuálních důsledcích.²⁰

¹⁸ HOLÁ, L. *Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů*. 2003, s. 150 – 151.

¹⁹ ZEHR, H. *Úvod do restorativní justice*. 2003, s. 26.

²⁰ VĚTROVEC, V., NEDOROST, L., SOVÁK, Z. *Probační a mediační služba ČR*.

Právní rádce. 2002, [cit. 22. března 2010]. Dostupné na WWW:

<[http://pravniradce.ihned.cz/index.php?s1=F&s2=0&s3=0&s4=0&s5=0&s6=0&m=d&article\[id\]=11416450](http://pravniradce.ihned.cz/index.php?s1=F&s2=0&s3=0&s4=0&s5=0&s6=0&m=d&article[id]=11416450)>.

Předmětem mediace v právu jsou tzv. malé procesy – méně závažné trestné činy, kterých bývá velké množství a které tvoří každodenní malou kriminalitu. Jedná se o četné delikty spáchané z nedbalosti (např. ublížení na zdraví při dopravní nehodě), související s mírnější agresivitou, a majetkové delikty, kde se jedná o nižší částky. Mediace není uplatňována u závažných trestných činů. Probíhá na základě dobrovolné účasti klientů.

Při mediaci v trestních věcech klienti vstupují do procesu řešení konfliktu označení jako „pachatel“ a „poškozený“. Dalším účastníkem procesu je zde mediátor, který může zastupovat stát, dále zde se souhlasem klientů se mohou mediace účastnit právní zástupci klientů. V případě mladistvých klientů, jejich rodiče, kurátoři pro mládež či další zainteresované osoby.

Samotný proces probíhá na základě podnětu mediátora či z podnětu klientů. Mediátor nabízí alternativní způsob řešení sporu vyvolaného trestnou činností. Obviněný má možnost se konfrontovat s následky svého jednání, přijmout za ně odpovědnost a svým aktivním přístupem tyto následky zmírnit.

4.7 Mediace v dalších společenských oblastech

V případě řešení obchodních konfliktů je mediace využíváno také v souvislosti s marketingem. Protože není výjimkou, že předmětem mediace bývají spory o vysoké finanční částky, je mediace v marketingu pro mediátora náročná hned z několika důvodů. Musí si zachovat odstup od výsledku řešení a současně vědomí profesionality. Je dobré, aby případ konzultoval s příslušnými odborníky, proto řešení konfliktů z oblasti marketingu klade větší nároky na přípravu mediátora.

V poslední době se také hovoří o mediaci v souvislosti s ekologií, která je většinou spojována s řešením převážně komunitních konfliktů (konfliktů ve společenství, např. v obci).

Pokud budeme obecně hovořit o situacích, které jsou vhodné pro mediaci, bude dobré na celou věc pohlížet z hlediska postojů, chování a možnosti uznání viny znesvářených stran. Šišková a Stöhrová²¹ uvádí, že např. obě strany, pokud se již pro mediaci rozhodnou, musí mít jistý pocit odpovědnosti za konflikt mezi nimi, musí existovat více než jedna nebo dvě možnosti řešení konfliktu, strany musí být schopny

²¹ ŠIŠKOVÁ, T., STÖHROVÁ, H. *Mediace*, 2003.

komunikovat alespoň na minimální úrovni. Na druhé straně nelze dospět v rámci mediace k dohodě, kdy pro účastníky nutně znamená vítězství porážkou druhé strany. Dále se jedná o situace, při kterých se jedná o řešení základních občanských ústavních práv. V případě, pokud strana použije vůči druhé hrozeb nebo fyzického násilí. Pokud jsou účastníci pasivní či zneužívají alkohol nebo drogy, lze také těžko dospět k cílům mediace. Mediace též není vhodná pro osoby agresivní nebo s patologickými rysy osobnosti, kteří nejsou schopni produktivní diskuse. Další možností, kdy nelze mediaci uskutečnit je pokud má mediátor morální, etické zábrany nebo předsudky týkající se osob nebo předmětu sporu.

5 Mediace v ČR

Mediace je v České republice šířena od počátku devadesátých let 20. století. Metodika tohoto postupu k nám přišla jednak z USA (z iniciativy nadace Partners for Democratic CHange), jednak z jiných západoevropských zemí. Od té doby již existuje několik agentur, které mediaci nabízejí jako placenou službu a v rámci smírčích rad jako službu bezplatnou. Na několika vysokých školách se již mediace učí jako jedna z metod řešení konfliktů. V určitých případech je také použitelná jako jedna z metod sociální práce. V roce 2000 vzniká v ČR další organizace šířící mediaci, a to „Asociace mediátorů“, která má vysokou profesionální úroveň. Členové jsou převážně vyškolení odborníci v oblasti řešení sporů. Asociace mediátorů poskytuje mediační služby, vzdělává profesionální i dobrovolné mediátory, informuje laickou veřejnost, spolupracuje s různými organizacemi a institucemi, a to nejen v rámci České republiky, ale udržuje kontakty i se zahraničními kolegy.²²

Legislativně je zakotvena pouze mediace v trestně-právní justici, a to **Zákonem o probační a mediační službě** (č.257/ 2000 Sb). Na základě tohoto zákona vznikla státní instituce Probační a mediační služba, která řeší konflikty pro přesně vymezený druh klientely v trestně právní oblasti. V oblasti trestního zákona se setkáváme s možností využití mediace mezi poškozeným a obviněným zejména při aplikaci institutu narovnání a podmíněného zastavení trestního stíhání.

²² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, 2003.

Ačkoliv v dalších oblastech českého práva není využívání mediace jako alternativy k soudnímu projednávání věcí přímo stanoveno, naše občanskoprávní, rodinně právní a obchodní normy již nyní dávají přednost dohodě účastníků před dalším projednáváním věci a rozhodnutím rozsudkem po provedení úplného dokazování.

Občanské soudní řízení mohou účastníci, připouští-li to povaha věci, skončit smírem. Schválením smíru lze navrhnout i před zahájením řízení ve věci samé v rámci jednoho z typů předběžných řízení (tzv. prétorský smír)

V řízení péče o nezletilé má opatrovnický soud možnost schválit dohodu rodičů o úpravě jejich práv a povinností k dítěti a dohody rodičů o rozsahu vyživovacích povinností. Následně soud může schválit dohodu o vyrovnání majetku a uspořádání budoucího bydlení rozvádějících se manželů (novelizovaný zákon o rodině a občanský zákoník). Podle zákona o konkurzu a vyrovnání je v souvislosti s mediací významná především možnost uzavření dohody mezi věřiteli a úpadcem. Mediaci lze rovněž využít v souvislosti se zákonem o kolektivním vyjednávání.

Již několik let je diskutována příprava mediačního systému s legislativním rámcem pro všechny oblasti. Proto Ministerstvo spravedlnosti společně s experty z řad AM ČR, České advokátní komory, Soudcovské unie, PMS a dalšími odborníky připravilo návrh Zákona o mediaci v netrestních věcech, přičemž se s jeho platností počítá od r. 2011. Návrh Zákona je dostupný z webových stránek AM ČR.²³

Návrh zákona neupravuje veškerou mediační činnost v netrestních věcech, ale pouze mediaci prováděnou registrovanými mediátory, tj. osobami, které po absolvování příslušných vzdělávacích kurzů složí předepsanou zkoušku a které jsou po splnění dalších zákonných podmínek zapsány do registru mediátorů nebo do registru mediátorů v rodinných sporech.

V rámci tohoto zákona by byla mediace poskytována a doporučována samotným soudem lidem, kteří již jsou v soudním řízení a to v rodinné oblasti (rozvod, určení péče o dítě). Vzhledem k tomu, že tyto kauzy bude řešit registrovaný mediátor (uznáváný Ministerstvem spravedlnosti), je nutné stanovit základní kritéria, která by měl takovýto mediátor splňovat.

V našem právním systému je od října 2008 využívání mediace v rodinné oblasti zatím upraveno **novelizovaným občanským soudním řádem**, který umožňuje opatrovnickým soudům (v rozvodových kauzách, kde jsou děti) přerušit soudní jednání na dobu 3 měsíců a poslat účastníky soudního jednání k mediaci nebo rodinné terapii.

²³ *Návrh zákona o mediaci v netrestních věcech a o změně některých zákonů*. 2010. [cit. 04-02-2010]. Dostupné na WWW: <<http://portal.justice.cz/Justice2/MS/ms.aspx?k=4978&o=23&j=33&d=281981>>.

Mediace je také od r. 2008 nabízena v oblasti spotřebitelských sporů, a to v rámci pilotního projektu Ministerstva průmyslu a obchodu, Asociace, hospodářské komory a spotřebitelských svazů v „**Projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**“. Podíl asociace spočívá ve vyškolení mediátorů.

5.1 Probační a mediační služba v ČR

Probační a mediační služba vznikla v České republice 1. ledna 2001. Činnost PMS byla upravena zákonem č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě. Přijetí tohoto zákona bylo součástí reformy justice. Současně se završilo první období budování probace a mediace v Čechách. Hlavním cílem PMS je řešení sporů mezi obviněnými a poškozenými alternativními způsoby.

Probační a mediční služba je specializovaná sociální služba působící v rámci Ministerstva spravedlnosti ČR. Její činnost je zaměřena na práci s pachateli a oběťmi trestných činů. PMS přispívá k naplňování trestní spravedlnosti, v rámci trestního řízení je pověřena výkonem probace a poskytováním mediace. Mediace v obecném slova smyslu představuje alternativní metodu řešení konfliktů, při níž osoba, která zaujímá vyvážené postavení ke všem stranám sporu (mediátor), pomáhá nalézt přijatelné řešení dané situace s cílem urovnat vzájemné vztahy stran.²⁴

Mediace v trestní oblasti je dle zákona o Probační a mediační službě²⁵ definována v § 22 následovně: „Mediací se pro účely tohoto zákona rozumí mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením. Mediaci lze provádět jen s výslovným souhlasem obviněného a poškozeného.“

Prostřednictvím mediace je možné konflikt mezi stranami řešit pouze za předpokladu, pokud je dodržen princip dobrovolnosti na mediaci. Oba musí souhlasit (pachatel - poškozený) s tímto způsobem řešení sporu. Cílem mediace je přivést znesvářené strany k jednání, najít platformu, na které jsou obě strany schopny a ochotny opět navázat komunikaci či spolupráci. Dovést účastníky sporu ke vzájemně přijatelnému řešení. Výsledkem tohoto procesu je dohoda, která je v souladu s příslušnými právními předpisy.

²⁴ MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*, 2005, s.289.

²⁵ Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě. [online]. 2010. [cit 04-05-2010]. Dostupné na WWW:< <https://www.pmscr.cz/zakladni-dokumenty/zakon-o-probacni-a-mediacni-sluzbe/> >.

5.1.1 Cíle PMS

Matoušek a Kroftová²⁶ uvádí, že ve svých odborných činnostech směřuje PMS k naplnění následujících cílů.

Integrace pachatele: zapojení pachatele do běžného života společnosti bez dalšího porušování norem a zákonů společnosti. Potvrzením úspěšného dosažení tohoto cíle je obnovení respektu pachatele k právnímu stavu společnosti a nalezení uplatnění a seberealizace ve společnosti.

Participace poškozeného: ve smyslu většího zapojení poškozeného do procesu řešení následků trestné činnosti a procesu jejich odškodnění. V případě naplnění tohoto cíle je u oběti znovu nastolen pocit relativního bezpečí v životě a obnovena důvěra v systém trestní spravedlnosti v ČR.

Ochrana společnosti: prevence před další kriminalitou, a to účinným řešením konfliktních situací spojených s trestným činem. Efektivní zajištění alternativních trestů a opatření.

5.1.2 Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby, které se dostaly do konfliktu se zákonem (byly obviněny nebo odsouzeny za trestný čin), a osoby, jež byly trestným činem poškozeny.

Ve fázi před rozhodnutím státního zástupce nebo soudce pracuje PMS s tzv. dobrovolnými klienty. Spolupráce s klienty může být zahájena, pokud středisko PMS klient kontaktuje sám (popřípadě středisko kontaktuje klientův obhájce, zmocněnec, advokát) nebo je podnět dán ze strany Policie ČR, státního zástupce nebo soudce. Činnost PMS podporuje v těchto případech motivaci klienta řešit následky činu, obstarává materiály pro rozhodnutí soudce nebo státního zástupce a vytváří podmínky pro uložení některé z alternativ trestu, jež nemají povahu odnětí svobody. U mladistvých a dětí mladších 15 let uložení některého opatření. Specifickou skupinou, ve fázi před rozhodnutím PMS, jsou klienti, u kterých byla vazba nahrazena dohledem nebo jiným opatřením. V tomto případě se již nejedná o dobrovolný kontakt klienta s PMS. Působením PMS vůči obviněným je spjato s prvkem přinucení k dodržení povinnosti pravidelného osobního kontaktu s úředníkem Probační a mediační služby a ke kontrole plnění podmínek stanovených v rozhodnutí o náhradě vazby dohledem.

²⁶ MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence*, 2003, s. 197.

Ve fázi po rozhodnutí soudce nebo státního zástupce jsou klienty PMS osoby, kterým byla uložena některá z alternativ k potrestání nebo trestu odnětí svobody, u mladistvých a dětí mladších 15 let některé z opatření (výchovné, ochranné, trestní) nebo další formy přiměřených povinností a omezení, jejichž výkon probíhá „na svobodě“. PMS dále pracuje s klienty, kteří byli podmíněně propuštěni z výkonu trestu odnětí svobody a jimž byl zároveň uložen dohled probačního úředníka (tzv. parole) I v této fázi trestního řízení může být se souhlasem obou stran (odsouzeného a poškozeného) úředníkem PMS zprostředkována mediace nebo nabídnuta jiná aktivita směřující k urovnání následků spáchaného činu.

5.1.3 Zásady a principy činnosti PMS

Vlastní práce asistentů a úředníků s klienty, kteří se dostali do kontaktu s probační a mediační službou, je nezbytné dodržení zásad a principů činnosti PMS. Způsob práce s klienty musí být v souladu se základními lidskými právy a svobodami a musí respektovat jejich důstojnost jednání a autonomii. Při výkonu probace a mediace musí být postup pracovníků PMS v souladu s příslušnými zákony. Míra zásahu pracovníků vůči pachateli nesmí překročit rozsah a obsah pravomocného rozhodnutí soudu nebo státního zastupitelství. Při práci s klienty pracovníci zohledňují jejich individuální potřeby, zájmy i okolnosti případu, snaží se o kontakt s klienty v co nejranější fázi trestního řízení. PMS se snaží o aktivní přístup a motivaci klientů při řešení následků trestné činnosti, podporuje pachatele při hledání zdrojů a kompetencí, které by jim umožnily změnit dosavadní chování. Poškozenému nabízí možnost stát se aktivním subjektem, který může mít vliv na podmínky a způsob vlastního odškodnění.

5.1.4 Činnost PMS

Přípravné řízení a řízení před soudem zajišťuje mediaci ve smyslu zprostředkovaného jednání mezi obviněným a poškozeným za účelem řešení následků vzniklých spácháním trestného činu. Mediace nabízí činnosti směřující k urovnání konfliktu, vytváří podklady pro možnost uplatnění některého z alternativních způsobů trestního řízení nebo alternativy k potrestání. Zajišťuje výkon dohledu v případě náhrady

vazby dohledem. V případech provinění mladistvých a dětí mladších 15 let pak činnost směřuje k možnosti uplatnění některého z alternativního způsobu řízení (odklonu) nebo k možnosti uložení některého z výchovných, ochranných nebo trestních opatření.

Při *mediační činnosti* využívají pracovníci PMS individuální metody práce s klientem, tj. s obviněným (obžalovaným, odsouzeným) a s poškozeným. Rovněž vystupují jako zprostředkovatelé setkání dvou stran – obviněného a poškozeného, příp. mediaci vedou i za přítomnosti dalších osob (např. rodiče mladistvého, obhájce, zmocněnce apod.). Pracovníci dále působí jako koordinátoři případu.²⁷

V samotném počátku přípravného řízení se pracovník snaží navázat kontakt s oběma stranami konfliktu a prověřuje možnosti mediace. Nejprve provede individuální konzultaci s poškozeným a obviněným a po získání jejich souhlasu zahajuje mediaci. Mediace může mít podobu osobního setkání poškozeného a obviněného nebo může probíhat zprostředkovaně, to znamená, že strany spolu komunikují přes třetí osobu – mediátora. Mediátor musí mít vyvážený přístup k oběma zúčastněným stranám. Mediátor neodpovídá za výsledek mediace, odpovídá jen za její proces. Obsahem případné dohody, kterou strany v rámci mediace mohou uzavřít, vytvářejí přímo účastníci mediace, poškozený a obviněný, mediátor jim může zprostředkovat potřebné právní nebo jiné informace a regulovat způsob vyjednávání. Uzavřená dohoda je jedním z možných podkladů pro rozhodnutí státního zástupce a soudce v projednávané věci. V případech, kdy z různých důvodů není možné či vhodné mediaci provést, směřuje úředník k urovnání konfliktu spojeného s trestným činem jinými způsoby. V těchto případech může jít o přípravu podkladů pro uplatnění.

V zákoně č. č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, jsou uvedeny další činnosti, které pracovníci na středisku PMS vykonávají. Krom mediačních činností se jedná také o výkon *probace* čili dohledu. V praxi se jedná o shromažďování podkladů k osobě obviněného/odsouzeného a jeho rodinnému i sociálnímu zázemí. Úředník PMS dále před jednáva možnosti uložení alternativního trestu nebo ochranného opatření. Dále vykonává dohledu nad chováním obviněného v případech, kdy bylo rozhodnuto o náhradě vazby dohledem- tzv. *parole*, vykonává dohledu nad chováním odsouzeného v průběhu zkušební doby alternativního trestu v případě, že byl uložen dohled. Úředník také kontroluje výkon trestu obecně prospěšných prací a sleduje výkon ochranných opatření. Dále sleduje chování odsouzeného v průběhu zkušební doby v případech, kdy bylo rozhodnuto o podmíněném propuštění odsouzeného z výkonu trestu odnětí svobody.

²⁷ MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*, 2005, s.289.

5.1.5 Vzdělání pracovníků PMS

Úředník probační a mediační služby musí být bezúhonný a způsobilý k právním úkonům. Musí mít vysokoškolské vzdělání v oblasti společenskovední získané ukončením studia v magisterském studijním programu a odbornou zkoušku, kterou mu středisko umožní vykonat po absolvování základního kvalifikačního vzdělání pro úředníky Probační a mediační služby. Asistentem Probační a mediační služby se může stát bezúhonná fyzická osoba starší 21 let, která je způsobilá k právním úkonům a získala středoškolské vzdělání v oblasti společenskovední. Úředníci a asistenti jsou povinni se dále vzdělávat a prohlubovat si své odborné znalosti. Úředník Probační a mediační služby nesmí v téže věci provádět úkony probace a mediaci. Úředník i asistent Probační a mediační služby jsou povinni i po skončení pracovního poměru zachovávat mlčenlivost o věcech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem své funkce.

5.2 Asociace mediátorů České republiky

Mediace v netrestní oblasti se začala v ČR zavádět na počátku 90. let po vzoru nadace Partners for Democratic Change. Cílem bylo šířit mediaci na universitní a nestátní úrovni v celé oblasti mimosoudního vyjednávání.

V roce 2002 byla založena Asociace mediátorů ČR. Jedná se o občanské sdružení, jehož cílem je udržovat mediaci na vysoké profesionální úrovni, dodržovat profesní standardy a etický kodex mediátora, šířit o ní povědomí a vzdělávat zájemce o mediační dovednosti v rámci vzdělávacích standardů, které zaručují profesionalitu. AM ČR je držitelem akreditace MŠMT ČR, vytvořila *Etický kodex mediátora*, formulovala vzdělávací a profesní standardy mediaci, má vlastní akreditační systém, od května 2003 je členem **Světového fóra mediátorů** a od prosince 2007 je členem **Iniciativy Evropské sítě mediátorů** (EMNI).

Asociace realizuje mediaci v rodinné, komunitní, pracovně-obchodní a etnické oblasti. Společně s ministerstvem průmyslu a obchodu, školí i v oblasti mediaci spotřebitelských sporů. Jedná se o placenou službu, kterou provádějí akreditovaní mediátoři sdružení.

U nás mnoho lidí stále využívá soud jako jedinou instanci v situacích, kdy své konflikty nedokáží efektivně řešit sami. O možnostech alternativního řešení konfliktů

mimosoudní cestou má naše společnost ještě nedostatek informací a vyškoleny je zatím kolem 350 mediátorů. Přestože zatím není zákon o mediaci v netrestní oblasti schválen, dávají naše občansko právní, rodinně-právní a obchodní normy již nyní přednost dohodě účastníků před dalším projednáváním věci a rozhodnutí rozsudkem po provedení úplného dokazování.

5.2.1 Poslání a cíle AM ČR

AM ČR svou působnost zaměřuje na:

- vysokou profesionální úroveň poskytovaných mediačních a facilitačních služeb
- vzdělávání profesionálních i dobrovolných mediátorů formou interaktivního výcviku dle vzdělávacích standardů
- udělování certifikátů akreditovaným mediátorům AMČR dle kritérií akreditační komise
- udělování certifikátů akreditovaným lektorům v oblasti řešení konfliktů dle kritérií vzdělávací komise
- poskytování mediačních služeb a poradenství v oblasti řešení konfliktů, včetně interetnických a vyjednávání.
- školení institucí a jednotlivců v technikách efektivní komunikace, mimosoudního vyjednávání, prevence a řešení konfliktů včetně, interetnických, dále mediace, facilitace včetně supervize, konzultační a poradenské činnosti
- informování laické i odborné veřejnosti a spolupráci se sdělovacími prostředky spolupráci s dalšími organizacemi a institucemi v oblasti propagace a šíření mediace
- vydání, přijetí a garanci etického kodexu mediátora, profesních a vzdělávacích standardů mediátora
- udržování kontaktů a výměnu zkušeností s dalšími asociacemi či sdruženími mediátorů ve světě
- ochranu akreditovaných mediátorů - členů AM ČR
- ochranu klientů, kterým byla poskytnuta mediační služba akreditovaným mediátorem AM ČR.²⁸

²⁸ AMČR. *O asociaci*. 2006. [cit. 2010-04-05]. Dostupné na [www: <http://www.amcr.cz/mediace/o-asociaci.php>](http://www.amcr.cz/mediace/o-asociaci.php).

5.2.2 Oblast činnosti a poskytované služby

AM ČR se nezabývá čistě jen metodou mediace, ale její odborníci jsou soustředěni také na facilitaci, supervizi a konzultační a poradenskou činnost. V rámci mediace jde o alternativní způsob řešení konfliktu za pomoci nezájatého mediátora, který především usnadňuje komunikaci mezi znesvářenými stranami. AM ČR nabízí mediaci jakýchkoli sporů, které probíhají v okolí lidí, v podnicích, firmách, na úřadech či v soukromí. Na základě těchto sporů se tedy zaměřuje na mediace v rodinné, obchodní, občansko-právní, vnitro-firemní a mezi-firemní a komunitní oblasti.

Mediace je založena na faktu, že lidé do ní vstupují dobrovolně. Proto je nejideálnější, když si oba účastníci mediace (vy a druhá strana vaší složité situace) vyjednají s mediátorem datum jejich setkání a oba dva se podílejí na platbě. Mediace je obvykle 3 hodinová, protože za kratší čas se nestačí vše vyslovit a pak hledat návrhy na nové řešení situace. V AM ČR realizují mediace obvykle dva mediátoři (mediátorky). v asociaci platí zásada, že za hodinu mediace se platí nejméně 1000 korun - každá strana 500.-Kč. Pokud je mediace nabízená v rámci grantu, je bezplatná, protože finance zajišťuje poskytovatel grantu.

AM ČR rovněž nabízí techniku **facilitace**, která umožní dovést skupinu k cíli porady či složitého jednání navzdory úskalí neefektivní komunikace, nedorozumění a nejasností mezi účastníky. *Facilitátor* je odborník na vedení procesu dorozumívání se, který zaměřuje energii účastníků na dané téma a volí metody jednání dle aktuální situace, vždy však tak, aby umožnil každému aktivně se zúčastnit a vyslovit svůj názor v bezpečné atmosféře. Zodpovídá za proces dorozumívání, nikoliv za výsledky řešení.

Další poskytovanou službou je **supervize**. Jedná se o metodu podpory začínajících odborníků v daných oblastech. Supervize jim pomáhá získat potřebnou jistotu a ověřit si své profesionální dovednosti a zefektivnit je na požadovanou úroveň.

Supervizor je odborníkem v dané oblasti, který má dostatek reálných zkušeností a adekvátní teoretické zázemí. Při své práci používá efektivní zpětnou vazbu v modelových i reálných případech, to znamená, že nejdříve zdůrazní to, co se pracovníkovi dařilo a poté se věnuje konkrétním možnostem zlepšení a zefektivnění jeho práce.

AM ČR dále nabízí **konzultační a poradenskou činnost** v oblastech řešení konfliktů, interetnických konfliktů (tj. majorita vs. minorita), efektivní komunikace, ekektivní komunikace uvnitř podniku, mediace, facilitace, vyjednávání, prezentace firem

a jednotlivců a individuálně se snaží připravovat jednotlivce na vyjednávání v případě, že klienti chtějí svou situaci řešit a druhá strana sporu nemá o mediaci zájem.

5.2.3 Vzdělání mediátora

AM ČR v zásadě uvádí, že mediátorem se může po absolvování výcviku mediace stát každý. AM ČR nabízí výcvik v rozsahu 100 hodin (12 dnů). Je nutné mít určité zkušenosti s prací s lidmi a určité osobnostní nastavení vhodné pro poskytování mediace (např. člověk by se neměl bát konfliktů a chtít pracovat s lidmi). Přesné vzdělání není pro práci mediátora zatím stanoveno, ale dle připravovaného zákona by měl mít absolvovanou střední školu s maturitou a buď pomaturitní studium na úrovni dnešního bakalariátu nebo získaný bakalářský titul, vítáno je vysokoškolské vzdělání v humanitní oblasti (ovšem není podmínkou).

Mediace v netrestních věcech zatím není službou, jež by mediátory samostatně užívala. V praxi to tedy nyní vypadá tak, že mediátor má vlastní praxi nebo zaměstnání, které jej živí a okrajově nabízí také služby mediace. Mediáci obvykle nabízí v poradnách, v rámci své sociální práce nebo v rámci své manažerské role práce s lidmi. Vzhledem k tomu, že mediace zatím není nikde oficiálně standardizována (mimo PMS již výše zmíněné), může ji mediátor vykonávat volně, nicméně jeho odbornost nebude ničím garantována.

Výcviky v oblasti mediace

Výcviky v oblasti mediace jsou určeny především sociálním pracovníkům, právníkům, personalistům, psychologům, pedagogům, řídicím pracovníkům, politikům, peer pracovníkům, smírčím radám, přestupkovým komisím aj. Všem, kteří si chtějí rozšířit a zefektivnit svoje dovednosti pro práci s lidmi a při řešení konfliktů, případně pracovat v budoucnu jako mediátor.

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

Výcvik se zabývá těmito tématy jako úvod do mediace, role mediátora, fáze mediace, bariéry v komunikaci, úvod do teorie konfliktu, principy a nástroje řešení konfliktu. Dále je zaměřen na specifické dovednosti a strategie mediátora, tvorbu a parametry mediačních dohod, jak zvládnout těžkosti v jednotlivých fázích mediace apod. Výcvik nabízí také specifika rodinné mediace, právní rámec mediačních dohod

a rozbor situací vhodných a nevhodných pro mediaci. Celý výcvikem prostupují praktická cvičení, modelové situace a cvičení zaměřená na sebepoznání. Účastník výcviku obdrží „**Osvědčení o absolvování výcviku mediace**“ s uvedeným počtem absolvovaných školících hodin ve vztahu k celkové časové dotaci kurzu.

Akreditovaní mediátoři

Asociace mediátorů ČR o.s., je sice nezisková, ale profesní organizace, která má jasně stanoveny určité standardy a postupy členství, vzdělání apod. Nový člen může být od r.2007 pouze akreditovaný mediátor a přijat může být po zaslání přihlášky o členství na sněmu asociace, který probíhá minimálně 1x do roka. Akreditace má také přesné podmínky. **Uchazeči o akreditační osvědčení AM ČR musí nejprve projít výcvikovým kurzem mediace. Pokud chtějí požádat o udělení akreditace, musí akreditační komisi předložit nahrávku s ukázkou jednoho mediačního případu z jakékoliv oblasti a dále textový rozbor této kauzy. Vyhovuje-li ukázka předložená texty, je uchazeč pozván k obhajobě před minimálně dvoučlennou komisi mediátorů AM ČR.**

AM ČR neshání mediace mediátorům obecně, pouze ji nabízí dle zájmu veřejnosti vlastním členům - akreditovaným mediátorům, kteří jsou uvedeni na webu AM ČR, v sekci Akreditovaní mediátoři. Některé mediace rovněž AM ČR realizuje v rámci grantu, kde je předem určen tým mediátorů. Mediační si jinak musí mediátor shánět sám, pravděpodobně po dobře udělané prezentaci v rámci jeho okolí.

Ukázka oblastí a případů, které v praxi řeší akreditovaní mediátoři AMČR:²⁹

Rodinné kauzy

- v průběhu manželství – nastavení pravidel
- při rozpadu manželství – úprava majetku, bydlení, styk s dětmi
- po rozpadu manželství - rozdělení majetku, bydlení, úprava styku s dětmi
- mezigenerační vztahy, příbuzenské spory

Pracovní kauzy

- konflikt mezi kolegy
- mezi pracovníkem/cí a šéfem/ovou

Spory mezi lidmi obecně

- konflikt mezi sousedy, kamarády, známými...

²⁹AMČR. 2006 [cit. 04-05-2010]. Dostupný na WWW: <<http://www.amcr.cz/mediace/caste-dotazy.php#cil2>>.

6 Praktická část

V praktické části budou rozebrány 3. kazuistiky, které seznámí čtenáře s průběhem metody mediace v praxi. Podklady pro zpracování kazuistik jsem získal na PMS a AM ČR. Domluvil jsem si schůzku s úřednicí PMS a akreditovanou mediátorkou AM ČR. Účelem schůzky bylo získat podklady pro zpracování kazuistiky. Došlo k rozhovoru na pracovištích obou mediátorek. Obě pracovnice mi poskytly dostatek informací, abych si udělal reálnou představu zejména o tom, jak samotný průběh mediace vypadá. Protože obě pracovnice jsou vázány zásadnou mlčenlivostí o údajích klientů a všech skutečnostech souvisejících s výkonem mediace, poskytly mi pouze anonymní informace. Jména klientů, jejich rodinných příslušníků a další údaje byly v následujících kazuistikách rovněž pozměněny, aby podle nich nemohli být účastníci konkrétního případu identifikováni.

6.1 Kazuistika č. 1

Účastníci mediace:

Manželé pan Ivan, 45 let, podnikatel a paní Lenka, 33 let, podnikatelka.

Nepřímými účastníky mediace byly jejich dvě děti - Petr, 13 let a Martina, 7 let.

Stručný popis situace:

Lenka se s Ivanem seznámila na vysoké škole. Po ukončení studia se oba rozhodli svůj vztah završit svatbou. Lenka byla praktická, komunikativní a Ivanovi celkově imponovala. V Ivanovi Lenka viděla zejména muže, zajišťovatele rodiny a spolehlivého partnera. Během manželství si oba zařídili soukromou živnost, rekonstruovali dům na vesnici a po několika letech se jim narodily dvě děti. Ivan svůj volný čas rozděloval mezi sport a děti, Lenka pracovala na své kariéře. Volného času jí příliš nezbyvalo. Byla studijně často mimo domov, pohybovala se hodně v zahraničí. Rodina se setkávala čím dál méně, péče o děti postupně přecházela na Ivana, on sám začal strádat nedostatkem péče a pozornosti manželky. Když byla Lenka doma, snažila

se být v rodině dobrou matkou a pozornou manželkou. Oba manželé se vzdalovali a krize se prohlubovala. Ivan se dlouhodobě trápil a uzavíral se do sebe, Lenka zatím navázala vážný vztah s jiným mužem a své konflikty s manželem řešila stále častěji alkoholem. Oba došli k závěru, že zejména v zájmu jejich dětí nechtějí v takovém svazku pokračovat a rozhodli se rozvést.

Přípravná fáze:

Po několika nezdařených pokusech dohodnout se na věcech kolem dětí a majetku se každý z manželů obrátil na svého advokáta. Veškerá komunikace mezi Ivanem a Lenkou se omezila na výčitky, hádky, osočování a nadávky. Spolupráce s advokáty jim nepřinášela to, co oba očekávali - tedy pomoc s domluvou. Lenka se snažila najít jinou možnost, jak rodinnou krizi řešit. Na doporučení kamarádky si vyhledala na internetu informace o mediaci, Asociaci mediátorů a kontakt na mediátora nejbližze jejich bydlišti. Získané informace předala svému manželovi, požádala ho, aby sjednal schůzku a odjela na studijní cestu do zahraničí. Ivan měl při prvním telefonickém rozhovoru snahu vše podrobně vylíčit a očekával, že se s mediátorem setká dříve, než se Lenka vrátí ze studijního pobytu. Svou snahu získat si mediátora na svou stranu nijak nezastíral. Po vyslechnutí základních informací k mediaci a principům, na kterých je postavená, pochopil, že tady nepůjde o boj, ale o spolupráci nás všech a první společnou schůzku i s Lenkou začal vnímat "jako možná dobrou". Byla naplánovaná na nejbližší termín po Lenčině návratu ze zahraničí.

Vlastní mediační jednání:

K mediaci přicházejí dva velmi sympatiční lidé, elegantně oblečení, žena vypadající o několik let mladší než muž. Jsou zakřiknutí, zdrženliví, navzájem komunikují jen úsečně, spíše jen gesty a mimikou. Na dotazy mediátora k organizaci sezení se moc nevyjadřují - vyčkávají, s "čím přijde ten druhý" a zřikají se zodpovědnosti za cokoliv. Po úvodní rozmluvě o mediaci, jejímu průběhu a rolím všech zúčastněných přecházíme ke sdělování vlastního příběhu. Tahle část bude pro Lenku, Ivana i pro mediátora velmi náročná. Bariery povolují, emoce jdou na povrch a oba klienty silně ovládají. Jen obtížně dodržují stanovená pravidla pro společné jednání. S postupným sdělováním se nahromaděné emoce pomalu uvolňují, rozhovor se

zklidňuje a dostává věcnější ráz. Ukazuje se, že ač byla žádost o rozvod podaná již před 3 roky, do dneška se nic nevyřešilo. Vlastně ani neví, co by ten druhý chtěl a potřeboval, jak by si to vše představoval řešit. Za tři týdny jsou pozvaní k opatrovnickému soudu ve věci jejich nezletilých dětí! Mediační jednání je na přání klientů zaměřeno na toto téma a jejich hlavní potřebou nyní je dozvědět se, jak by si to ten druhý "představoval a přál". Úkolem mediátora je tedy vytvořit pozitivní atmosféru a podmínky k otevřené komunikaci a konstruktivnímu jednání. To vyváženě posiluje oba partnery. Výsledkem mediačního jednání je souhrn všech možných variant, jak, kým a kde zajistit péči o jejich děti. Jde o citlivé téma a manželé žádají čas na zvážení. Sezení končí shrnutím jednání a oceněním toho, co se od sebe dozvěděli během jednoho sezení. Dohodli se, že soud budou informovat o probíhající mediaci a požádají o odložení jeho rozhodování na dobu, kdy budou dohodnuti na všech podstatných věcech. Soud jim v žádosti vyhověl. Časem mu pak mohli předložit mediační dohodu a zažít pocit zodpovědných rodičů a spolupracujících rozcházejících se partnerů.

Důležité momenty:

Zájem obou partnerů na ukončení manželství přiměřeným způsobem tak, aby byly co nejméně poškozeny jejich děti. Zájem Lenky hledat další možnosti řešení rozvodu mediací, získat další potřebné informace např. z Internetu. Zájem obou partnerů udělat po rozvodu vše tak, aby to co nevíce vyhovovalo jejich dětem. Oba manželé projevili zájem o potřeby toho druhého a ukázaly schopnosti individuálním potřebám naslouchat a přemýšlet o nich. Manželé se musí naučit přicházet s vlastními návrhy na další řešení a brát je jako jedny z možných. Oba projevili snahu o co nejrychlejší a nejefektivnější dohodu.

V rámci této kauzy proběhly 4 mediační konzultace po 3 hodinách.

6.2 Kazuistika č. 2

Účastníci případu

paní Petra, 33 let, manžel, 2 děti, vlastní panelákový byt 3+1

paní Zdena, 29 let, bezdětná, vlastní garsoniéra

Stručný popis situace

Mediační centrum kontaktovala paní Petra s žádostí o vyřešení konfliktu, který má se svou sestřenicí Zdenou ohledně dědictví. Každá zdělila polovinu rodinného domu se zahradou o 800m². Dům však není příliš velký na to, aby v něm bydleli obě rodiny. Strany se nedokážou dohodnout, protože obě chtějí v domě bydlet – Zdena nechce přistoupit na finanční vyrovnání, které jí Petra nabízí a kvůli kterému je Petřina rodina ochotna se i zadlužit. Zdena má však na dům krásné vzpomínky a její současný byt je v havarijním stavu. Petra zase vždy toužila po domu se zahradou, aby se už nemusela se svou čtyřčlennou rodinnou tísnit v malém panelákovém bytě. Jejich poslední setkání skončilo velkou hádkou, kde padla i myšlenka, že se s celým případem obrátí na soud.

Průběh mediace

Celý proces mediace se vešel do jednoho mediačního setkání, které trvalo necelé tři hodiny. Mediátor hned zpočátku ocenil, že strany přišli, čímž je trochu uklidnil a pozvedl jim sebedůvěru. Nejdříve každá strana sdělila, jak celou situaci vnímá a prožívá. Petra se zlobí na Zdenu, že se nedokáže uskromnit a to i přesto, že nemá rodinu a k tomu podotýká, že její rodina má na domek větší nárok. Zdena uvádí, že je ve třetím měsíci těhotenství a zanedlouho se bude vdávat. Mediátor po celou dobu pečlivě klade otázky, čímž podporuje komunikaci a zároveň zrcadlí emoce obou stran. Když obě ženy domluví, mediátor se znovu ujistí, zda bylo řečeno opravdu vše potřebné. Poté mediátor vyzve Petru, aby zkusila říct, co podle ní paní Zdena prožívá. Je cítit, že se atmosféra mění k lepšímu. Mediátor přistupuje k brainstormingu, při kterém padne mnoho zajímavých nápadů. Po celou dobu se mediátor zdržuje vlastního hodnocení a do

kauzy svými myšlenkami nezasahuje. Petra se při brainstormingu dokáže uvolnit a navrhuje dokonce taková řešení, která jsou pro ní velmi nevýhodná. Zdena je ráda, cítí, že se ke společnému řešení doberou. Celá kauza končí dohodou stran, kdy svým podpisem stvrdí, že si nechají odhadnout cenu domu v dědictví a panelákového bytu Petry. Zdena se nastěhuje do bytu Petry a Petra Zdeně doplatí do konkrétního termínu rozdíl mezi částkou za dům a byt. Zahradu si rozdělí na dvě poloviny. Účastnice mediace odcházejí spokojeny s výsledkem.

Přínos jednání

Během procesu mediace došlo ke konfliktu ve chvíli, kdy měla Petra hovořit o pocitech Zdeny a toto vyjádření směřovat právě k ní. Bylo cítit, že je Zdena překvapená, jak jí Petra rozumí. Přínosem celého jednání byl fakt, že i když se ženy téměř deset let neviděly, byly si po mediaci zase blíže a začalo jim na sobě záležet. Po procesu mediace se tedy mohou spolu dále stýkat, aniž by k sobě cítily nějaké antipatie.

V rámci této kauzy proběhla 1 mediační konzultace po 3 hodinách.

6.3 Kazuistika č. 3

Účastníci případu

Martin, 26 let, zedník, z úplné rodiny

Josef, 19 let, student SOŠ, z úplné rodiny

Stručný popis situace:

Martin a Josef jsou kamarádi již řadu let. Bydlí ve stejné obci. Byli spolu na diskotéce se známými, poté na oslavě narozenin, kde konzumovali různý alkohol. Po oslavě, kolem páté hodiny ráno, šli oba muži do domu Josefa, kde nebyl nikdo doma. Zde se rozhodli přespat, předtím si však otevřeli ještě láhev vodky. Tady popíjel už jen Martin, Josef nechtěl. Martin mu po chvíli řekl, ať se jde na něco podívat dozadu do

pokoje, tak šel a posadil se na postel. Poté ho Martin chytl pod krkem a udeřil ho několikrát silně pěstí do obličeje. Josefovi se podařilo vysmeknout, běžel ke dveřím, kde jej Martin chytil znovu za krk, hodil ho zpět do místnosti a táhl ho přes pokoj za nohu, následně za vlasy, neustále jej kopal. Poškozený utrpěl pohmoždění nosu, zhmožděninu hlavy, krku a zad. Ze znaleckého posudku psychiatrie bylo zjištěno, že obžalovaný netrpí žádnou duševní chorobou. Po změření alkoholu v krvi bylo zjištěno, že se Martin onen večer nacházel v těžké opilosti, byly sníženy rozpoznávací i ovládací schopnosti, což dokládá i alkoholové okénko obžalovaného.

Přípravná fáze:

Státní zástupkyně podala návrh na vzetí obviněného do vazby, obviněný byl propuštěn ze zadržení a byl zařazen do programu dohledu probačního úředníka. Poté proběhli tři osobní konzultace s obviněným, přičemž bylo zahájeno správní řízení kvůli odebrání zbrojního průkazu obžalovaného. Na těchto schůzkách hovoří Martin o svém vztahu k rodičům, který se zdá být přiměřený, zmiňuje, že po alkoholu je často verbálně, někdy i fyzicky agresivní.

Vlastní mediační jednání:

Martinův advokát podal žádost o provedení mediace, protože by bylo vhodné upravit narušené vztahy mezi kamarády. Obviněný s provedením mediace souhlasil. Státní zastupitelství odsouhlasilo proběhnutí mediace. První konzultace proběhla již s obviněným, druhá po čtrnácti dnech na kterou se dostavil i se svou maminkou. Mediátor jim vysvětlil činnost Probační a mediační služby a informoval o dalším postupu v dané věci. Na třetí schůzce, která proběhla také s poškozeným, který vyjádřil obavy ze společného setkání, ale zároveň dodal, že mu společná schůzka alespoň umožní pochopit vše, co se stalo a zbaví ho to pocitu „proč jsem to byl zrovna já“. Na čtvrté schůzce proběhla první společná rozmluva.

Na začátku první společné schůzky byli obě strany poučeny o pravidlech mediačního jednání. Zpočátku byl cítit ostych, napětí a rozpaky z prvního setkání po celé události. Občas se oba muži viděli v autobuse nebo v obchodě, ale komunikace od onoho incidentu prozatím neproběhla. Vzhledem k tomu, že se oba muži znají velmi dlouho, nebyl problém s otevřeností a upřímností. Postupně si sdělovali své pocity

a postřehy. Popisovali si situace, do kterých se díky celé události dostali. Napětí pomalu tálo a zůstávala klidná atmosféra, ve které došlo i na velmi osobní otázky a nařčení. Po společné dohodě došlo k přečtení některých pasáží ze znaleckého posudku obžalovaného. Josef nepožaduje po Martinovi žádné odškodnění a ani v budoucnosti požadovat nebude. Kvůli dlouholetému přátelství nemá ani zájem, aby byl trest pro Martina velmi přísný. V druhé části mediačního jednání došlo na přání obou stran i ke krátkému sezení bez mediátora. V závěru si oba sdělili, že schůzka jim velmi pomohla a jsou připraveni i na další jednání v této věci před soudem. Za týden poškozený kontaktoval mediátora s prosbou, zda by ho mohl doprovodit k soudu, protože má strach vypovídat před mnoha cizími lidmi. Mediátor vzal tento požadavek na vědomí a sdělil tuto obavu příslušnému soudu. U soudního řízení byl Martin obviněn z trestného činu ublížení na zdraví podle §221 odst.1. trestního zákona a odsouzen podmíněně s dohledem probačního úředníka.

Důležité momenty:

Poškozený Josef měl díky tomuto setkání možnost získat cenné informace, které mu pomohly lépe pochopit celou situaci a vyrovnat se s tím, co se mu stalo. Získal pocit bezpečí. Po procesu mediace měl možnost poskytnout své rodině předem prokonzultované informace, které pomohly uklidnit napětí v jeho rodině. Martin získal díky setkání pocit úlevy a nemá obavy se potkat ve společných prostorách s poškozeným a jeho rodinou. Dokáží se společně pozdravit a „prohodit pár slov“. Dlouholeté přátelství se jistě neobnoví hned, ale první náznaky tu jsou. Důvěra, která mezi nimi byla, chybí hlavně ze strany poškozeného. Velkým úspěchem celého jednání je alespoň ta skutečnost, že spolu nyní dokáží promluvit a žít vedle sebe ve společné obci.

V rámci této kauzy proběhly 4 mediační konzultace po 3 hodinách

ZÁVĚR

Hlavním cílem práce „Využití mediace v ČR“ bylo na základě teoretického rámce popsat, kde a jakým způsobem je metoda mediace aplikována v různých oblastech společenského života. Práce čtenáři nabízí teoretické podklady k pochopení procesu mediace, který je přiblížen ve 3 kazuistikách. Protože proces mediace koordinuje mediátor, práce uvádí jeho dovednosti a schopnosti, kterými musí být vybaven, aby mediace mohla probíhat efektivním způsobem. Celý proces je úspěšně zakončen, pokud dojde mezi znesvářenými stranami k uzavření dohody.

Když jsem shromažďoval podklady pro zpracování teoretické části práce, detailněji jsem se zaměřil na 2 hlavní poskytovatele mediace v ČR, kterým je Probační a mediační služba a Asociace mediátorů v ČR. Tam působí profesionální mediátoři, kteří jsou buďto akreditovaní a poskytují služby v netrestních věcech nebo působí v rámci PMS, mají předepsané vzdělání dle zákona a zaměřují se na oblast výhradně trestní.

V zásadě se však může stát mediátorem každý, kdo absolvuje výcvik mediace. Mediátor krom vzdělání by měl mít ještě určité osobnostní předpoklady a zkušenosti pro práci s lidmi. V těchto případech bývá mediace využívána také v advokátních kancelářích, v psychologických poradnách, krizových centrech či samostatných neziskových organizacích zabývajících se mediací.

Zatímco v případě konfliktů v oblasti trestní se postupuje dle Zákona o probační a mediační službě, v případě netrestních věcí, není metoda mediace, její proces, oblast působení a činnosti, zatím legislativně zakotveno. V přípravě je schválení Zákona o mediaci v netrestních věcech, přičemž hlavním cílem je ulehčit soudům a přispět k rychlému a efektivnímu ukončení sporu. Mediáci dle Návrhu zákona budou smět provádět pouze registrovaní mediátoři, kteří budou na poskytování mediace odborně vyškoleni.

Návrh zákona neupravuje veškerou mediační činnost v netrestních věcech, ale pouze mediaci prováděnou registrovanými mediátory, tj. osobami, které po absolvování příslušných vzdělávacích kurzů složí předepsanou zkoušku a které jsou po splnění dalších zákonných podmínek zapsány do registru mediátorů nebo do registru mediátorů v rodinných sporech.

Myslím, že se od připravovaného zákona očekává zefektivnění řešení konfliktů, snížení zátěže soudů, zrychlení procesu řešení, zohlednění zájmů a potřeb poškozených

a ne malou měrou napomůže k úspoře finančních prostředků vynakládaných při klasickém trestním řízení. Mediace je podle mého názoru velkým přínosem pro českou justici, která se rychle rozvíjí v rovnocenného partnera klasickému trestnímu řízení. Přichází s novými metodami, způsoby a cíli, které se mohou pozitivně odrazit v naší trestní i netrestní politice, ale až čas ukáže zda mediace při naplňování svého poslání obstojí.

Celou svou bakalářskou práci bych tímto rozhodně nechtěl uzavírat, je jistě mnoho témat souvisejících s mediací, která by stála za zmínku. Zajímavé by bylo zamyšlení, jakým směrem se bude mediace vyvíjet v budoucnu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Literární zdroje

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

KUCHTA, J. ; VÁLKOVÁ, H. A KOL. *Základy kriminologie a trestní politiky*. Praha: C.H.Beck, 2005. ISBN 80-7179-813-4.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. ; KOLÁČKOVÁ, J. ; KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O. ; KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 2003.

RISKIN, L.; ARNOLD, T.; KEATING, M. *Mediace aneb Jak řešit konflikty*. Praha : Pallata, 1996. ISBN 80-901710-6-0.

KOVÁ, T., STÖHROVÁ, H. *Mediace*. 2003. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

ZEHR, H. *Úvod do restorativní justice*. Praha : Sdružení pro probaci a mediaci v justici, 2003. ISBN 80-902998-1-4.

Elektronické zdroje

AMČR [Online]. 2006 [cit. 04-05-2010]. Dostupný na WWW: <<http://www.amcr.cz/mediace/caste-dotazy.php#cil2>>.

AMČR. *O asociaci* [online]. 2006. [cit. 2010-04-05]. Dostupné na www: <<http://www.amcr.cz/mediace/o-asociaci.php>>.

Evropská sociální charta [online]. [cit. 15. března 2010]. Dostupné na www: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/1218/esch.pdf>>.

Návrh zákona o mediaci v netrestních věcech a o změně některých zákonů. Ministerstvo spravedlnosti, 2010. [cit. 04-02-2010]. Dostupné na www: <<http://portal.justice.cz/Justice2/MS/ms.aspx?k=4978&o=23&j=33&d=281981>>.

VĚTROVEC, V., NEDOROST, L., SOVÁK, Z. Probační a mediační služba ČR. *Právní rádce* [online] 2002. [cit. 22. března 2010]. Dostupné na www: <[http://pravniradce.ihned.cz/index.php?s1=F&s2=0&s3=0&s4=0&s5=0&s6=0&m=d&article\[id\]=11416450](http://pravniradce.ihned.cz/index.php?s1=F&s2=0&s3=0&s4=0&s5=0&s6=0&m=d&article[id]=11416450)>.

Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě. [online]. 2010. [cit 04-05-2010]. Dostupné na www: < <https://www.pmscr.cz/zakladni-dokumenty/zakon-o-probacni-a-mediacni-sluzbe/> >.

SEZNAM ZKRATEK

| | |
|------------|--|
| AM ČR..... | Asociace mediátorů České republiky |
| EMNI | European Mediation Network Initiative |
| MŠMT..... | Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy |
| PMS..... | Probační a mediační služba |
| ČR..... | Česká republika |
| USA..... | Spojené státy americké |

ABSTRAKT

BATÍK, F. *Využití mediace v České republice: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2010. 48 s. Vedoucí bakalářské práce JUDr. Soňa Fišerová

Klíčová slova: konflikt, mediace, mediátor, komunikace, využití mediace, právo, Probační a mediační služba České republiky, Asociace mediátorů České republiky.

Bakalářská práce se zabývá řešením mezilidských sporů pomocí metody mediace. V teoretické části jsou vysvětleny metody, způsoby, techniky a řešení konfliktů. V dalších částech práce jsou popsány úkoly, role a kompetence mediátora. V závěru teoretické části jsou představeni důležití poskytovatelé mediace, konkrétně oblast činnosti poskytovaných služeb, poslání a cíle PMS a AMČR. Obsah praktické části přiblíží využití mediace v praxi pomocí tří kasuistik.

ABSTRACT

BATÍK, F. *The Utilization of Mediation in the Czech Republic: bachelor thesis.* České Budějovice: The College of European and Regional Studies, o.p.s., 2010. 48 s. Supervisor JUDr. Soňa Fišerová.

Key words: conflict, mediation, mediator, communication, utilization of mediation, justice, Probation and Mediation service of the Czech Republic, The Association of Mediators of the Czech Republic.

The bachelor thesis deals with solving of human conflicts through the method of mediation. The theoretical part includes methods, ways, techniques and solving of conflicts. In others parts the mission, roles and competitions of a mediator are described. At the end of the theoretical part the important providers of mediation are mentioned. It is described the different sphere of action of providing services, the mission and aims of the Probation and Mediation service of the Czech Republic and The Association of Mediators of the Czech Republic. The practical part shows utilization of mediation in practise by means of three case reports.