

Mediace jako jeden ze způsobů řešení mezilid- ských konfliktů

Renata Hončová

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Renata Hončová**

Osobní číslo: **H12031**

Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Mediace jako jeden ze způsobů řešení mezilidských konfliktů**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti mezilidských konfliktů, mediace a jejího procesu.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníků.

Zpracování a vyhodnocení dat včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HOLÁ, Lenka. Mediace v teorii a praxi. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6.

HOLÁ, Lenka et al. Mediace a možnosti využití: v praxi. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4109-3.

ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0091-8.

PLAMÍNEK, Jiří. Řešení konfliktů a umění rozhodovat. Praha: Argo, 1994. ISBN 80-85794-14-4-

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

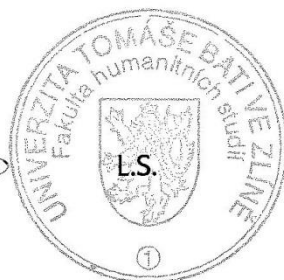
9. ledna 2015

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 9. ledna 2015


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 30. 4. 2015

.....
Korčec

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku řešení mezilidských konfliktů mimosoudní cestou - mediací. Teoretická část popisuje lidské vztahy, vznik konfliktů a jejich způsob řešení. Dále se zabývá procesem mediace a jejími fázemi, kde můžeme využít mediaci, ale také samotným mediátorem a jeho funkcí. Praktická část se věnuje kvantitativnímu výzkumu názorů obyvatel Zlínského kraje na mediaci jakožto způsobu řešení mezilidských konfliktů metodou dotazníkového šetření.

Klíčová slova: mediace, mediátor, konflikt, komunikace, mezilidské vztahy

ABSTRACT

My bachelor thesis is aimed on the problematics of solving interpersonal conflicts by the method „out-of court“ – mediation. The theoretical part describes interpersonal relationships, formation of conflicts and their solutions. The bachelor thesis deals with mediation process, and their phases. Besides, it describes the places of using the mediation and the role of mediator with all his functions. The practical part deals with quantitative view's research of inhabitants of Zlin region and with their opinion about mediation as a possibility of solving interpersonal conflicts by the questionnaire.

Keywords: mediation, mediator, conflict, communication, interpersonal relationships

Ráda bych poděkovala mé vedoucí bakalářské práce PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za odborné vedení a vstřícnost projevovanou během zpracování této práce.

Mé poděkování také patří rodině a přátelům za jejich podporu.

V neposlední řadě bych chtěla poděkovat všem respondentům za ochotu a čas, který mi věnovali.

„Normální soužití není v neexistenci konfliktů, ale jejich šťastné vyřešení.“

Natalia Han-Ilgiewicz

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 MEZILIDSKÉ VZTAHY A KONFLIKTY	11
1.1 KOMUNIKACE.....	12
1.2 DRUHY KONFLIKTŮ	14
1.3 ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ	17
1.4 ALTERNATIVNÍ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ	20
2 MEDIACE	22
2.1 VZNIK MEDIACE	23
2.2 PROCES MEDIACE	24
2.2.1 Principy mediace	25
2.2.2 Formy mediace.....	26
2.2.3 Fáze mediace	27
2.3 MEDIÁTOR	30
2.3.1 Role mediátora	31
2.3.2 Kompetence mediátora.....	32
2.4 OBLASTI VYUŽITÍ MEDIACE	34
2.4.1 Rodinná mediace	36
II PRAKTICKÁ ČÁST	39
3 VÝZKUM	40
3.1 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	40
3.2 CÍL VÝZKUMU	40
3.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	41
3.4 VÝZKUMNÁ METODA	41
3.5 STATISTICKÉ HYPOTÉZY	42
3.6 METODA ZPRACOVÁNÍ DAT	43
4 ANALÝZA DAT	44
5 INTERPRETACE	63
ZÁVĚR	70
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	71
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	74
SEZNAM TABULEK	75
SEZNAM GRAFŮ	76
SEZNAM PŘÍLOH	77

ÚVOD

Člověk je tvor společenský a tak k našemu životu neodmyslitelně patří mezilidské vztahy. Ať už jde o vztahy mezi rodiči a dětmi, partnery, vrstevníky, vztahy mezi generacemi či vztahy mezi zaměstnanci, vždy existuje něco, co jednotlivce pojí dohromady. Může to být hluboký cit jako láska či přátelství, ale také společné zájmy, zaměstnání nebo jen stejná cesta na vlak. Již od narození si vytváříme vztahy. Nejprve s rodiči, rodinou, později s prvními kamarády, spolužáky, učiteli, spolupracovníky a nakonec třeba s novými spolužáky na univerzitě třetího věku. Svět je místo, kde se setkávají lidé různých zájmů, různých názorů, různé víry a s těmito lidmi vytváříme vztahy, které nás ovlivňují a spoluutvářejí naši osobnost.

Je zřejmé, že mezilidské vztahy, vzájemné dorozumívání a tedy komunikace je v našem životě velmi důležitá. Komunikací můžeme čehokoliv dosáhnout, ale i mnohé ztratit. Správně volenými slovy si můžeme na svou stranu naklonit spoustu lidí, ale i naopak nevhodným slovním obratem je můžeme od sebe nechtěně odehnat nebo přímo poštvat proti sobě.

Společenský život může naplňovat jedince tehdy, má-li harmonické vztahy s ostatními a to především se svými nejbližšími a lidmi s kterými tráví nejvíce času. Ovšem tyto vztahy mohou být nabourány odlišnými potřebami a názory každého z nás. V tuto chvíli záleží na lidech, jak jsou schopni komunikovat a domluvit se na určitém řešení.

Někteří lidé, však takové problémy neumí nebo z nějakých důvodů nechtějí řešit. Když si však s problémem nevědí rady, může přerůst až v nezvladatelný konflikt. Poté už takový konflikt může narušit psychický stav jedince. Některým může tento konflikt dokonce narušit vztahy s jinými lidmi, se kterými doposud bezproblémově vycházeli. V těchto případech se lidé uzavírají do sebe, nebo hledají pomoc jinde. Podle závažnosti konfliktu hledají podporu u různých lidí. Někomu vystačí vyslechnutí partnera, nebo jiné blízké osoby, jiní se obracejí na odborníky.

Ovšem málokdo zná mediaci, což je relativně mladá metoda řešení konfliktů za pomoci třetí odborně vyškolené osoby. Jde o mimosoudní způsob řešení mezilidských konfliktů. Prostřednictvím mediace lze řešit právě ty konflikty, do kterých se může dostat každý z nás. Tato technika nám dává možnost lépe pochopit potřeby druhých, naučit se dělat kompromisy a vylepšit si vztahy do budoucna.

Cílem praktické části bakalářské práce je zjistit názor respondentů na proces mediace, mediátora, ale také zmapovat konflikty, které nejčastěji řeší. Cílem práce je také seznámit čtenáře s problematikou řešení konfliktů pomocí mediace.

V bakalářské práci se dozvíme, jaké typy mezilidských vztahů existují. Jak lze komunikovat, ale také jak vypadá efektivní konverzace. Dále se zaměříme na konflikty, které nabourávají mezilidské vztahy, jak vznikají a jak je řešit. Také si řekneme, jaké existují druhy řešení konfliktů mimosoudní cestou.

V další kapitole nastíníme vznik mediace, dále si podrobně rozepíšeme proces mediace, její fáze, formy a principy. V neposlední řadě si vysvětlíme roli mediátora a jeho kompetence. Nakonec si řekneme, v kterých oblastech může být využita mediace jako metoda řešení mezilidských konfliktů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MEZILIDSKÉ VZTAHY A KONFLIKTY

Lidská společnost je propletena mezilidskými vztahy. Ovšem navázání a udržování vztahů jak už intimních, či formálních je velice komplikované. Tyto vztahy přinášejí různé chvíle, ať už příjemné, či nepříjemné, vždy ale vznikají díky vzájemné interakci a určitému chování jedinců. V této kapitole se budeme zabývat sociální interakcí mezi lidmi, komunikací, která je hlavním prostředkem dorozumívání se a dále konflikty, které přirozeně plynou v důsledku působení jedinců ve společnosti.

Nezáleží na tom, zdali jsme v postavení muže, ženy nebo dítěte. Každý vztah v našem životě je ovládán souborem různých pravidel. Ať už předpisy, nařízení nebo zvyklosti regulují naše chování a přispívají k uspokojujícím mezilidským stykům, tvrdí Soudková (2006, s. 10).

Abychom mohli utvářet dobré mezilidské vztahy, je zapotřebí, aby mezi jedinci panovala vzájemná úcta a porozumění. Porozumění znamená chápat odlišnosti druhého, úcta vyjadřuje ocenění člověka. Nejdůležitější je však úcta k sobě samému, tedy sebeúcta, která je základním kamenem dobrých vztahů, které podněcují osobní růst a vývin. (Soudková, 2006, s. 12)

Faktory ovlivňující utváření vztahu předkládá Seitl (2012, s. 63). Jeden z nich je předpoklad přitažlivosti (čili tendence vyhledávat druhého) a ten se úzce váže s blízkostí lidí. Tedy, když lidé, žijí nedaleko od sebe, je zde předpoklad, že vznikne přitažlivost. Dalším faktorem pro utváření mezilidských vztahů je podobnost postojů a názorů.

Typy vztahů

Seitl (2012, s. 64) ve své knize uvádí Slaměňíka (2011), který rozděluje mezilidské vztahy na povrchní a těsné:

- **Povrchní vztahy** – jsou typické náhodnými setkáními, společenskými, pracovními a jinými, v oblasti bydliště či práce kde na sobě lidé nejsou nijak závislí.
- **Těsné vztahy** – vyznačují se určitou vzájemnou závislostí, záleží zde na častosti a délce společného času, pestrosti sdílených činností, síla jakou se lidé v těsných vztazích navzájem ovlivňují a nakonec délka vztahu.

Dále se můžeme setkat s rozdělením na vztahy formální a neformální podle Bednáře a kolektivu (2013, s. 17):

- **Formální** – určené strukturou, vztahy nadřízenosti a podřízenosti, zodpovědnosti, kompetence.
- **Neformální** – mimo formální skupinu.

Mezilidské vztahy se vytvářejí ve společnosti, a tak si nejprve definujme společnost. Společnost je podle Sekoty (2006, s. 79) „soubor institucí a zařízení zajišťujících organizované uspokojování potřeb, regulování konfliktů a udržování a rozvoj kultury.“

Podle Nakonečného (2005, s. 69-70) ve společnosti dochází k sociální interakci, což znamená, že na sebe lidé navzájem určitým způsobem reagují. To, jak bude jeden člověk na druhého reagovat, je určeno způsobem chování jedince a o něm získanými informacemi podmíněno subjektivním dojmem a pocity. Dalším faktorem ovlivňující sociální interakci je daná situace a aktuální motivace jedinců reagovat. V mezilidských vztazích vstupují do role určité interpersonální hodnoty, tím se rozumí určité odměny či zisky, které partnerům z interakcí vyplývají.

Nakonečný (2005, s. 71) se odvolává na Gordona (1960), který tvrdí, že v mezilidských vztazích vystupují hodnoty, které uspokojují různé potřeby: **podpora** (potřeba pochopení, opora ve sporech), **uznání** (potřeba získávat pochvalu, kladné hodnocení), **konformita** (potřeba příliš se nelišit, dodržovat uznávanou normu) **nezávislost** (potřeba jednat podle sebe), **benevolence** (konat dobro jiným, pomáhat), **vůdcovství** (mít moc, být aktivní a iniciativní).

Aby mohlo docházet k sociální interakci a vytváření mezilidských vztahů, používají lidé jazyk - nástroj řeči, který je pro lidské dorozumívání typický. Je tedy pochopitelné, že vztahy vznikají díky vzájemné mezilidské komunikaci.

1.1 Komunikace

Komunikaci můžeme rozdělit na několik oblastí podle různých hledisek. Hlavní a zároveň běžné rozdělení je na **verbální** (slova) a **neverbální** (mimika, gesta, řeč těla a další) složku komunikace, přičemž slovy vyjadřujeme věcný obsah sdělení a mimikou či gesty emoce. Další podle počtu osob a to je rozdělení na **intrapersonální** (vnitřní komunikace jednoho člověka v myšlenkách) a **interpersonální** (komunikace mezi dvěma a více lidmi). V této kapitole se budeme zabývat interpersonální komunikací, jelikož je stěžejní pro tuto práci.

Plaňava (2005, s. 17) zmiňuje ve své knize Wahlstromovou (1992), která uvádí šest kritérií vyplývajících z různých definic. Interpersonální komunikace tedy je: „*Efektivní sebe-*

vyjadřování, výměna sdělení psaním, mluvením, obrazy, sdílení informací nebo poskytování zábavy prostřednictvím slov, mluvením nebo jinými metodami, transfer (přenášení) od jedné osoby ke druhé, výměna významů mezi jedinci při použití společného systému symbolů, proces, jímž jedna osoba předává sdělení jiné osobě prostřednictvím nějakého kanálu a s určitým efektem.“

Komunikujeme za různým účelem. Nyní předkládáme stručný přehled, z jakých důvodů podle Plaňavy (2005, s. 22-25) navazujeme kontakt s druhými lidmi.

- **Kontaktně-vztahový** – za účelem navázání, udržení nebo posílení kontaktu.
- **Mocensko-kontrolní** – za účelem ovlivňovat lidi, kontrolovat je či ovládat.
- **Poznávací** – přijímat nové informace a poté třídit, vyhodnocovat, dávat do souvislostí a nepodstatné zapomínat.
- **Relaxačně-rekreační** – za účelem čistého pobavení, uvolnění či potěšení.
- **Sebe-prezentační** – za účelem projevit se, ukázat lidem svou osobu.

Při komunikaci s druhými lidmi záleží na kontextu probíhající komunikace. Tedy dle Vybirala (2005, s. 41) komunikaci většinou ovlivňuje:

- čas,
- prostor,
- význam jaký přikládá komunikaci každý z účastníků,
- emoce, vztahy mezi účastníky komunikace (např. nadřizenost, podřizenost),
- situace (např. přítomnost/nepřítomnost o kom se mluví),
- existence návaznosti (např. jestli má komunikace svou historii, budeme se moci ke komunikaci vrátit).

Mezi další elementy, které ovlivňují komunikaci, patří kultura, v níž jedinec žije, jeho komunikační dovednosti, zkušenosti ze života, ale také různé tzv. šumy, které narušují komunikaci (DeVito, 2001, s. 23-28).

Za zmínku, stojí říci, že lidské vnímání je ovlivněno několika faktory, které poté působí na komunikaci s ostatními. Podle DeVita (2001, s. 64) jsou to:

- **Implicitní teorie osobnosti** – jedinec přisuzuje pozitivní/negativní vlastnosti osobě na základě již poznaných vlastností (např. haló efekt¹)
- **Sebenaplňující se předpovědi** – situace, které očekáváme, že se stanou a bereme je jako skutečnost, se pak skutečností stanou (např. věřím, že udělám zkoušku -> zkoušku jsem udělal)
- **První dojem** – to co přichází, jako první nás nejvíce ovlivňuje (např. seznámení s novým člověkem: působí na nás jako inteligentní člověk, tak podle toho jej budeme posuzovat dále).
- **Stereotyp** – znamená zafixované vnímání skupiny lidí (např. všichni Romové jsou agresivní).
- **Atribuce** – proces, kterým se pokoušíme vysvětlit motivaci lidského jednání a to za podmínek, že jedinec jednal určitým způsobem díky svým osobnostním charakteristikám, nebo díky vnějším příčinám.

Když se zabíráme vysvětlením, co všechno má na mezilidskou komunikaci vliv, můžeme si také říci hlavní body, díky kterým lze efektivně komunikovat s ostatními. A to jsou podle Štěpaníka (2005, s. 9) umění mluvit, čili sdělovat ostatním srozumitelně své myšlenky, umění naslouchat, neboli aktivně poslouchat toho s kým jednáme, ale také umět mlčet v situacích, které to vyžadují.

Ve výčtu faktorů, které ovlivňují lidskou komunikaci, bychom mohli ještě dále pokračovat, ale výše zmíněné informace jsou pro nás dostačující, abychom pochopili, jak složité je s lidmi vycházet a zachovat si kvalitní mezilidské vztahy. Dorozumívání se ve společnosti je velice složité a podléhá mnoha faktorům, které buď ovlivnit můžeme anebo nemůžeme. Není tedy pochyb, že konflikty jsou součástí každodenního života lidí způsobeny nespočetným množstvím okolností.

1.2 Druhy konfliktů

Konfliktní situace přirozeně plynou z života lidí ve společnosti. Každý má jiné potřeby, každý má jinou povahu, vyrůstal v jiném prostředí, odlišně se chová a mluví.

¹ Haló efekt – posuzování podle prvního celkového dojmu pozorovatele, díky kterému jsou pak vnímány ostatní informace o jedinci. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010, 797 s. ISBN 978-80-7367-686-5.

„Konflikt lze velmi jednoduše vnímat jako „střet něčeho s něčím“, definuje Plamínek (1994, s. 13). Z českých synonym pojmu konflikt uvádí Křivohlavý (2002, s. 17) : spor, srážka, soupeření, soutěžení, neshoda, rozkol, nesoulad, nesouhlas, hádka, rvačka, atd.

Abychom lépe pochopili, co vše můžeme považovat za konflikt, podíváme se na jeho dva typy podle Plamínka (2009, s. 19):

- **Spor** – konflikt, do kterého jde jedinec s cílem prosadit své řešení.
- **Problém** – konflikt, do kterého všichni jedinci vstupují s cílem najít dobré řešení.

Rozdíl mezi sporem a problémem spočívá v tom, že problém má racionální podstatu, kdežto spor má v sobě sice racionální podstatu (problém), ale je ovlivněn emocemi, které hrají velkou roli v řešení konfliktu.

Konflikty mohou být dle DeVita (2001, s. 170) dvojího typu:

- **Obsahové konflikty** – týkají se předmětů, událostí, osob atd., kvůli kterým vznikají každodenní malé hádky (např. na co se dívat v TV)
- **Vztahové konflikty** – vyplývají ze vztahu mezi jednotlivci (např. kdo bude vedoucí osobou, kdo bude určovat pravidla)

Další konflikty rozděluje Křivohlavý (2002, s. 20) na čtyři druhy a ty jsou následující:

- **Intrapersonální** – stejné jako u komunikace, týkají se jedné osoby, čili vnitřní konflikty
- **Interpersonální** – konflikty mezi dvěma a více lidmi
- **Skupinové** – konflikty, které jsou uvnitř určité skupiny
- **Meziskupinové** – konflikty mezi dvěma a více skupinami

Konflikty lze také dělit podle jejich psychologické charakteristiky. Křivohlavý (2002, s. 21-22) uvádí tyto:

- **Konflikty představ** – zde rozhoduje naše motivace, očekávání, předsudky, ale i fantazie, tudíž se dá předpokládat, že každý bude mít jinou představu o určité jedné věci
- **Konflikty názorů** – názor je představa s hodnotícím soudem, odlišnost názorů je přijímána jako přirozený děj
- **Konflikty postojů** – postoje vyjadřují citově zabarvené názory, jestliže jde o konflikt postojů, argumentace zde nemá smysl jako u názorů. Postoje se vyvíjejí

v průběhu života a tak záleží na tom, kde jedinci vyrůstali, jak byli vychováni a jací lidé s jakými postoji jich ovlivňovali

- **Konflikty zájmů** – tato skupina konfliktů patří k nejzávažnějším, protože zde může „vyhrát“ jen jeden, platí zde pravidlo, že dva chtějí totéž, ale získat to může jen jeden

Krom výše zmíněných faktorů jsou konflikty podle Leunga (1988), kterého ve své knize uvádí DeVito (2008, s. 228) ovlivněny kulturou a pohlavím. Kulturou proto, že každý člověk na naší planetě žije na určité části (zeměpisné poloze), každá ta část se vyznačuje odlišným tvarem a polohou území a tudíž i jinou společností a tím pádem jinou kulturou, která se váže na tradice zvyky hodnoty, normy atd. Tudíž v každé zemi je jiná konfliktovost, lidé mají zažitý jiný způsob řešení konfliktů. Muži a ženy jsou docela odlišní, obě pohlaví uvažují jiným způsobem, prožívají rozdílně různé situace, pod vyřčenými slovy myslí něco jiného než opačné pohlaví atd. Takto bychom mohli dále pokračovat, ale pro nás je důležité zmínit, že konflikty pochopitelně řeší také rozdílně. Z různých výzkumů vyplývá, že muži mají dle Gottman, Carrere (1994); Canary, Cupach, Messman (1995); Goleman (1995a) větší tendenci ustupovat a bývají agresivnější. Ženy naopak konflikt řešit chtějí, mají potřebu spor detailně rozebrat a mluvit o něm DeVito (2008, s. 229).

Dynamika konfliktu

Konflikt může mít mnoho podob i různou intenzitu. Každý konflikt má svou určitou dynamiku. To znamená, že se vyvíjí podle určitého vzorce. První fázi Potočková (2013, s. 68) nazývá fází **iniciace**. Je to fáze, kdy lidé v konfliktu pocítují napětí, které může a nemusí být odhaleno navenek. Ve druhé fázi **konfrontace** se konfliktní strany snaží situaci řešit vysvětlováním, přesvědčováním nebo vyhrožováním, ale také se mohou snažit o společné řešení situace. Ve třetí fázi (**polarizace**) dochází k vyostřování konfliktu. Do hry vstupují silné emoce, černobílé vidění a strany se snaží zmanipulovat okolí na svou stranu a poštvat proti druhému. Čtvrtá fáze, která se nazývá **separace**. Již z tohoto názvu můžeme vydedukovat, že se strany navzájem nedokáží snést a odmítají veškerou komunikaci, cítí k sobě odpor a znechucení. V této fázi není vůbec důležitý důvod konfliktu, ale to, že se konfliktní strany nevzdávají, protože nechtějí vypadat jako ti slabší. V páté fázi (**destrukce**) strany bojují tzv. oko za oko, zub za zub. Je to nejvyhrocenější fáze, kdy snaha dohodnout se je bez šance. Strany chtějí pomstu, přičemž se uchylují k fyzickému i psychickému násilí. Šestá fáze (**deeskalace**) je fáze typická poklesem negativních emocí, změnou strategie, ale

i zájmem konflikt řešit, například díky pomoci třetí strany. Pátá a šestá fáze se může neustále střídat bez výsledného vyřešení konfliktu.

Na mezilidský konflikt můžeme nazírat ze dvou stran. A to jak v pozitivním tak pochopitelně negativním slova smyslu.

Pozitivní stránka konfliktu spočívá v tom, že nás nutí přemýšlet nad tím, proč zrovna řešíme tento konflikt. Jak a co mohu pro to udělat, abych jej vyřešil úspěšně. Jestli obě strany konfliktu přemýšlí, jak se dohodnout s druhou stranou, může konflikt vztah dvou jedinců dokonce obohatit. Díky konfliktu můžete otevřeně projevit své potřeby. To, že strany konfliktu chtějí řešit, je důkazem toho, že si nejsou lhostejní a záleží jim jeden na druhém (DeVito, 2008, s. 227).

Negativitu konfliktu spatřujeme v tom, že může mít velice špatný dopad na zdraví jedince a jeho život. Co se týká vztahu mezi dvěma zneprátelenými stranami, tak jej pochopitelně zhoršuje a může dojít až tak daleko, že se vztah rozpadne.

1.3 Řešení konfliktů

Když se bavíme o konfliktech, určitě je důležité vědět, jak konflikty úspěšně vyřešit. Tato podkapitola nám nabízí výčet různých druhů řešení konfliktů, a jak k nim my lidé přistupujeme.

Jak už jsme si řekli v předešlé podkapitole, spor je konflikt, který je metaforicky řečeno emocionální obal racionálního problému. Tedy je nutné zbavit se emocí, abychom byli schopni konstruktivně řešit konflikt.

Když řešíme konflikt, musíme si uvědomit, co všechno ovlivňuje řešení konfliktu. Podle Koerner a Fitzpatricka (2002) v knize DeVito (2008, s. 233) zde patří následující faktory: cíle, kterých chce jedinec dosáhnout, emocionální stav jedince, kognitivní posouzení situace, osobnost a komunikační schopnosti a rodinné prostředí jedince.

Plamínek (1994, s. 18-19) nám předkládá čtyři druhy řešení mezilidských konfliktů:

- **Pasivita** – znamená, že lidé jsou nečinní k řešení konfliktu, konflikt se vyřeší sám spontánně
- **Násilí** – strany řeší konflikt fyzickým nebo psychickým násilím, může jít o slovní urážku, nebo může vystupňovat až do válečného konfliktu, jedná se o velice nevhodný způsob řešení

- **Delegace** – strany požádají třetí osobu, ať za nich rozhodne, většinou se třetí stranou myslí autorita, například soud
- **Jednání** – zneprátelené strany aktivně řeší svůj konflikt diskuzí

V jiné knize Plamínek (2009, s. 28-29) uvádí ještě další tři druhy řešení konfliktů:

- **Náhoda** – řešení náhodnou volbou, čili losem
- **Mediace a facilitace** – proces, kdy strany rozhodují o výsledku, ale proces řídí třetí neutrální osoba

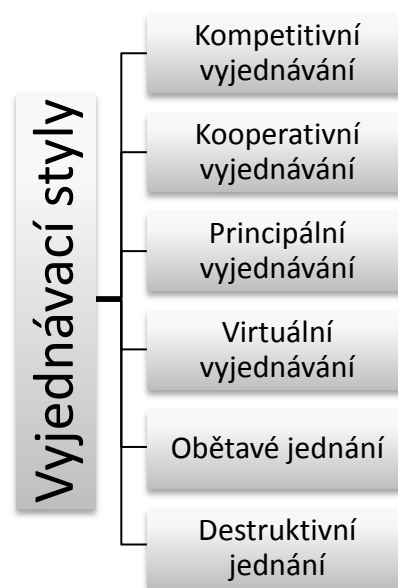
Můžeme se setkat s nespočetným množstvím různých stylů řešení konfliktů, proto si ještě uvedme přehledné styly podle Killmanna, kterého ve své knize uvádí Potočková (2013, s. 74). Ten rozděluje následujících pět stylů podle míry, do jaké jedinec uspokojuje zájmy své a zájmy druhých. První z nich je styl zvaný **soupeření**, kdy se jedinec nezajímá o zájmy druhých a pase po vítězství. Chce zničit druhou stranu a za každou cenu prosadit svou. Tímto způsobem jednají lidé, kteří nevěří protistraně nebo se jí cítí ohroženi. Styl soupeřivý můžeme vidět při soudních řízeních či arbitrážích. Může být však i užitečný a to za okolností, kdy je nutné se rychle rozhodnout a vyřešit konflikt. Další styl se nazývá **únik**, kdy se lidé snaží vyhnout přímé konfrontaci. Vyhýbají se řešení konfliktu i v případech, kdy je to nutné nebo existenci konfliktu přehlížejí. Styl únik může být i pozitivní a to tehdy, když potřebujeme sehnat více informací o konfliktu. **Přizpůsobení se** při řešení konfliktu používají lidé, kterým více než na cíli záleží na vztahu s dotyčnou osobou anebo když je zjevné, že prohrají vyjednávání. Přizpůsobit se může být přínosné, když jde více o dobro společnosti, než jedince samotného. Vyjádření **kompromisu**, což je další styl, znamená, že neexistuje vítěz ani poražený, každá ze stran uspokojila alespoň část ze svých potřeb. Tento způsob řešení se může jevit jako nejlepší, ale nesmíme zapomínat na to, že spor může znova vzniknout právě díky těm potřebám, které díky kompromisu uspokojeny nebyly. A další fakt je, že zamezuje kreativnímu způsobu řešení konfliktů. A konečně se dostáváme k pátému stylu a tou je **spolupráce**. Ta je vhodná v případech, kdy důvěřujeme druhé straně, nebojíme se, že by nás mohla nějakým způsobem zneužít. Na konfliktu spolupracují lidé, kteří věří, že lze najít řešení, které bude vyhovovat oběma stranám.

Pro účely této práce si podrobněji popíšeme způsob řešení konfliktů jednáním.

Definice vyjednávání nám říká, že: „*Vyjednávání je komunikační proces, do něhož vstupují nejméně dvě strany, které mají z nějakého důvodu zájem na společné věci. Účelem tohoto*

procesu je najít stav, kdy se obě respektive všechny strany dohodnou na takovém uspořádání zájmové věci, které je pro ně akceptovatelné“ (Bednář, 2012, s. 8).

Z uvedené definice nám vyplývá, že cílem vyjednávání je spokojenost stran, tedy vítězství obou jedinců v konfliktu. Může se, ale stát, že vyjednávání dopadne tak, že bude jeden vítěz, druhý poražený anebo v nejhorším případě nastane prohra obou stran (Bednář, 2012, s. 10). To vše záleží na tom, jaký styl vyjednávání každá ze stran volí a jak ho přizpůsobí s ohledem na styl vyjednávání protistrany. Plamínek (2009, s. 43) popisuje šest vyjednávacích stylů:



Obr. 1 Druhy vyjednávacích stylů (vlastní zdroj)

U **kompetitivního vyjednávání** jde o nárokování hodnot na úkor druhé strany. **Kooperativní vyjednávání** má nejvyšší potenciál pro uzavírání stabilních dohod, ale vztahy mezi vyjednávacími stranami musejí být důvěrné. U kooperativního vyjednávání jde o utváření hodnot mezi stranami. **Principální vyjednávání** se zcela odlišuje od dvou předešlých. Zde se strany snaží najít řešení bez emocí, bez zbytečných psychologických bojů. Zaměřuje se na potřeby a objektivní řešení. Představuje nejlepší způsob při vyjednávání. **Virtuální vyjednávání** má jediný účel a to je nedohodnout se. Zní to zvláště, ale tento způsob bývá využíván při vyjednávání mezi firmami, kdy jedna ze stran chce zjistit důležité údaje o druhé firmě, aniž by s ní chtěla uzavřít dohodu. Takový vyjednávač má dvě zásady, kterých se musí držet a to neprozradit se a nedohodnout se. **Destruktivní jednání** je většinou jednání, které skončí pro oba partnery neúspěšně, tudíž nemá ani jeden z nich zisk

z vyjednávání. **Obětavé jednání** můžeme vidět většinou mezi blízkými či známými lidmi, kdy ani jeden z nich si nechce vzít například peníze za určitou práci.

1.4 Alternativní způsoby řešení konfliktů

Alternativní máme na mysli alternativu k soudnímu řešení konfliktů. Tyto mimosoudní způsoby řešení konfliktů známe pod pojmem ADS (Alternative Disputes Resolution), původem z USA. Následující metody se vyvíjely postupem času, na základě potřeb řešení obchodních a jiných sporů. Každá z metod je vhodná pro řešení jiného typu sporu. Je tedy pouze na zúčastněných, kterou metodu si zvolí (Potočková (2013, s. 40).

Potočková (2013, s. 40) předkládá výčet alternativních způsobů řešení konfliktů závisících na míře schopnosti regulovat proces a výsledek řešení konfliktu následovně:

Vyjednávání -> Mediaci -> Med-arb -> Neutrální posudek -> Ombudsman -> Minitribunál
-> Arb-med -> Arbitráž

Vyjednávání jsme si již vysvětlili v předešlé kapitole, dále se jím tedy zabývat nebudeme.

Mediaci (smírčí řízení) je věnována celá druhá kapitola této práce, tudíž se veškeré důležité informace o tomto specifickém způsobu řešení mezilidských konfliktů dozvíme později.

Med-arb nebo **arb-med** patří mezi smíšené alternativní metody. Zkratky mediace a arbitráže znamenají dvoufázové řešení konfliktu. V prvním případě jde o situaci, kdy se stranám nepovedlo se dohodnout a tak přechází do druhé fáze na arbitráž. V druhém případě jde o opačný postup provedení. Zůstává zde ale otázkou, zda má tentýž odborník řídit proces mediace i arbitráže. Med-arb/arb-med jsou konflikty nejčastěji využívány v obchodní sféře mezi podnikateli (Winterová a kol., 2006, s. 685).

Neutrální posudek (expertiza) se užívá většinou v nějaké specifické oblasti, např. technické, vědecké nebo právní, kdy strany potřebují vyjádření odborníka ke sporné otázce. Používá se v případech, kdy se strany nemohou i přes velké úsilí dohodnout. Záleží poté na stranách, jestli neutrální posudek bude právně závazný nebo ne (Potočková, 2013, s. 44).

Ombudsman může pracovat v různých oblastech společnosti. Nejčastěji známe ombudsmána jako veřejného ochránce lidských práv, tudíž má v některých organizacích za úkol prověřování stížností anebo doporučování postupů řešení. V jiných se zabývá aktivním výkonem mediace mezi konfliktními stranami. Proces má většinou nezávazný charakter a je soukromý (Potočková, 2013, s. 44).

Minitribunál je nezávazný proces. Můžeme si jej představit něco jako soudní řízení, kdy ale místo soudce sedí nejvýše posazení členové společnosti, kteří rozhodují ve sporu. Strany sporu předkládají důkazy a návrhy. Jde o vysoce strukturovaný proces. Nejčastěji bývá používán na západě především v USA (Atlas, Huber, Trachte-Huber, 2000, s. 14).

Arbitráž neboli rozhodčí řízení má stejné dopady jako rozsudek soudu. Arbitr rozhoduje o tom, která strana má pravdu. Je dobrovolná a oproti soudům jako ostatní alternativní způsoby řešení konfliktů rychlejší, levnější a neveřejná (Winterová a kol., 2006, s. 684).

Potočková (2013, s 40) uvádí, že mezi nejpoužívanější alternativní způsoby řešení konfliktů patří mediace, med-arb a arbitráž.

V tuto chvíli máme již základní přehled o mezilidských vztazích, konfliktech, které řeší a také možnosti využití alternativních způsobů řešení konfliktů, které jsou velice užitečné v určitých konfliktních situacích. Jak jsme se dozvěděli, mediace patří k nejpoužívanějším metodám mimosoudních řešení konfliktů, tudíž se s ní lépe seznámíme v další kapitole.

2 MEDIACE

V této kapitole se budeme zabývat samotnou mediací. Určíme si základní pojmy vztahující se k této oblasti. Podíváme se do minulosti, kde a jak mediace vznikla. Dále se dostaneme k procesu mediace, kterou si podrobně rozebereme. Řekneme si, jaké jsou fáze, principy a cíle mediace. V předposlední části kapitoly se zaměříme na mediátora, jakožto hlavního činitele mediace. Nakonec se dostaneme k další důležité části této problematiky a tu tvoří možnosti využití mediace v praxi.

Holá (2011, s. 50) uvádí, že: „slovo „mediace“ je odvozeno z latinského *medius*, což znamená *střední, prostřední, ale též nestranný, nerozhodný a neurčitý*.“

V literatuře můžeme najít mnoho definic pojmu mediace. Například Potočková (2013, s. 42) vymezuje mediaci jako dobrovolný mimosoudní proces, ve kterém třetí neutrální osoba, tedy mediátor napomáhá stranám v konfliktu nalézt vzájemně přijatelné řešení sporu, aniž by spor rozhodovala nebo nařizovala podobu výsledného řešení.

Jednu z dalších definic uvádí Plamínek (1994, s. 119) „*Mediace je vyjednávání za účasti neutrální osoby: Neutrální osoba (mediátor) na sebe při mediaci bere tíhu procesu vyjednávání – rozhoduje o tom, jakým způsobem bude vyjednávání probíhat a nese za proces vyjednávání odpovědnost. Kontrola nad výsledkem vyjednávání a odpovědnost za rozhodnutí o věcné stránce řešení zůstává plně na straně účastníků vyjednávání*.“

V zákonu č. 202/2012 Sb., o mediaci se v § 2a rozumí, že mediace je postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.

Jak jsme se již dozvěděli z uvedených definic, mediační systém vzniká teprve vstupem mediátora do konfliktní situace. Mediátor musí být podle Holé (2003, s. 82) vybaven určitými schopnostmi, dovednostmi, znalostmi a představou o roli, kterou bude v daném mediačním procesu zastávat. Bez mediátora tedy není možná žádná mediace.

Když se pokusíme co nejvýstižněji shrnout mediaci, můžeme jednoduše říci, že je to mimosoudní způsob řešení konfliktů za pomoci prostředníka, tedy mediátora, který řídí komunikaci, aby byly schopny zneprátelené strany dospět k výslednému řešení.

2.1 Vznik mediace

Ještě než se dostaneme k samotnému procesu mediace, je důležité, abychom věděli, kde a jak vznikla mediace a jaké právní předpisy upravují mediační systém v České republice.

Mediace jako metoda alternativního řešení mezilidských konfliktů se vyvíjela spolu s ostatními mimosoudními metodami již zmíněnými v předešlé kapitole.

Základní rysy mediace můžeme spatřovat v konfucionismu, kde tento filozofický směr zdůrazňuje význam lidského jednání, kde do popředí staví rozum, odpovědnost a pozitivní přístup k světu. V Číně a ostatních zemích Orientu využívají mediaci jako hlavní součást soudního systému (Duffy, Grosch, Olczak, 1991, s. 24).

Holá (2011, s. 14) ve své knize uvádí Zahnaše (2001), který říká, že se také ve středověku můžeme setkat s mediací, kterou používali v tehdejší době při řešení trestných činů. Mediace jako součást trestního práva byla využívána například v situaci, kdy vrah spáchal trestný čin, ale komise rozhodla, že popraven nebude. Usoudili, že pro pachatele bude lepší, když bude žít a svůj trest si odčini v podobě uhrazení nákladů pohřbu oběti, soudních výloh, zaplacení peněz na výživu pozůstalých oběti atd.

Můžeme zde zmínit i první křesťany, kteří považovali řešení konfliktů s využitím třetí strany za přínosné v každodenním životě (Folberg and Tylor, 1984, cit. podle Duffy, Grosch, Olczak, 1991, s. 24).

Avšak za první místo, kde byla mediace legislativně ukotvena jako proces, lze považovat dle Šiškové (2012, s. 15) USA.

Po druhé světové válce se snažila USA o hospodářskou stabilitu. Soudy byly přetíženy řešením velkého množství sporů, mnohdy nevhodných vzhledem k soudnímu procesu. Narůstal totiž počet konfliktů týkající se diskriminačních, rasových či sousedských vztahů. Byla tedy vytvořena americkým kongresem Federační a mediační služba, která měla řešit tyto konflikty z 60. let 20. století. V tomto období vznikaly i další alternativní způsoby řešení konfliktů. V době 70. let 20. století se z dobrovolných mediátorů stali profesionální, díky založení organizace Society of Professionals in Dispute Resolution, kde se mohli dále vzdělávat a vyměňovat si zkušenosti (Janotová, 2014, s. 33-34).

Mediace byla ve 20. letech v USA uplatňována především v oblasti civilněprávních sporů, později se taky přenesla do oblasti řešení konfliktů mezi pachatelem a obětí, tedy v rámci případů trestního práva (Matoušek a kol., 2013, s. 300).

V 90. letech 20. století přijeli do České republiky mediátoři z již zmíněných USA, kteří zde pomáhali šířit mediaci a založit České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů. Toto centrum se později rozložilo a vznikly jiné organizace, přičemž jednou z nich je Asociace mediátorů ČR, která byla založena v roce 2000. Od zmíněného roku existuje několik míst, kde mohou lidé využít placené služby mediátora (Asociace mediátorů ČR, 2011).

Při ohledu na počátky mediace na našem území, musíme brát také v úvahu dostupné zákony, které byly vydány. Jako první se můžeme setkat pouze se Zákonem o probační a mediální službě č. 257/2000 Sb. Tento zákon upravuje vztahy mezi pachatelem a obětí (Větrovce, Nedorosta, Sováka a Adamcové, 2002, s. 10).

Cílem asociace mediátorů však bylo zajistit mediaci pro všechny oblasti, nejen v trestně-právním obvodu. Proto řada odborníků připravila návrh zákona o mediaci v netrestních věcech. Jako první se ujala mediace v rodinné sféře (Asociace mediátorů ČR, 2011). Využívání rodinné mediace je upraveno novelizovaným občanským soudním řádem § 100, ten umožňuje od roku 2008 opatrovnickým soudům přerušit soudní jednání na dobu 3 měsíců a poslat účastníky soudního jednání k mediaci nebo rodinné terapii.

Teprve až v roce 2012 vznikla mediace jako samostatná profese řešení mezilidských konfliktů. Konkrétně zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, který upravuje výkon a účinky mediace prováděné zapsanými mediátory.

V této kapitole jsme se dozvěděli stručné informace o mediaci a nyní můžeme přejít k hlavní části a tou je proces mediace.

2.2 Proces mediace

V předešlých kapitolách jsme si vysvětlili, co to mediace je, nyní je na řadě poskytnout detailnější pohled na to, kdo se může zúčastnit mediace, v jaké formě mediace probíhá, jak se postupuje při řešení konfliktu pomocí mediace. Dále se dozvíme, které typy sporů jsou vhodné pro mediaci.

Celý proces mediace probíhá podle stanovených pravidel dle již zmíněného zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci. Ze zákona může provádět mediaci jedině odborně vyškolený mediátor, zapsaný v seznamu mediátorů, který vede Ministerstvo spravedlnosti.

Mediace je dobrovolným procesem, kdy výjimku tvoří mediace nařízená soudem. Konfliktní strany mají možnost mediaci kdykoliv ukončit, ale i po vzájemné dohodě do ní opět vstoupit. Mediace je procesem stran, což znamená, že konfliktní strany jsou zodpovědné za

průběh a výsledek celého procesu. Mediace probíhá v soukromém prostředí a informace, které zde zazní, musí zůstat utajeny (Potočková, 2013, s. 42-43).

Proces mediace nabízí různé výhody, ale i nevýhody. Nevýhody můžeme dle Janotové (2014, s. 48) spatřovat v tom, že mediační proces nezaručuje vyřešení sporu a ani nenapomáhá k odsouzení či potrestání viníka. Výhodou mediace, je dobrovolnost, která ovšem může sehrát i negativní roli, která se může projevit nezájmem na účasti mediace jednou ze stran. Za další výhodu mediace můžeme považovat rychlost procesu, ale také nízké finanční náklady, které účastník vynaloží do řešení konfliktu právě touto cestou. Jako další výhody můžeme také považovat výčet principů mediace v následující části.

2.2.1 Principy mediace

Jako každá věda i mediace vychází z určitých principů. Holá (2003, s. 37 - 44) považuje za základní zásady mediace tyto:

Dobrovolnost

Mediaci nemůže nikdo podstoupit proti své vůli, výjimkou je však mediace nařízena soudem, kde ovšem soudce usuzuje, že obě strany jsou schopny se dohodnout i bez soudního procesu.

Důvěrnost a důvěra

Důvěrnost znamená, že během a i po procesu mediace musí mediátor zachovat mlčenlivost, co se týká zjištěných informací o konfliktu. Důvěrou zde chápeme důvěru mezi klienty, která je předpokladem k úspěšné spolupráci, ale také důvěra k mediátorovi o jeho zachování nestrannosti, která je důležitá pro efektivitu a výsledek procesu mediace.

Změna soupeření na spolupráci

Změna soupeření na spolupráci je předpokladem procesu mediace a také jejím výsledkem.

Orientace na budoucnost

Pro mediaci je důležité co se děje nyní a co se bude dít v budoucnosti. Mediace tedy usiluje o získání nových představ o budoucím životě, o to jak vyřešit konflikt a napravit vztahy, které v minulosti nefungovaly kvůli špatným postupům řešení konfliktu.

Pochopení odlišností

Zde hraje velkou roli mediátor a jeho zkušenosti s různými technikami podporující pochopení odlišností. Účastníci konfliktu jsou totiž soustředěni jen sami na sebe na své problémy a situaci berou jen ze své strany, dělá jim tudíž potíže podívat se na konflikt z jiné perspektivy.

Alternativy – hledání nových možností

Jak jsme již zmiňovali, účastníci se snaží najít nový způsob řešení konfliktu a to díky změně původních soupeřivých pozic na spolupráci. Hledání novým možnostem provází celý proces mediace, a jak se zanedlouho dozvíme je současně i jednou z fází procesu.

Nestrannost, neutralita

Tento princip je pro mediaci nejzásadnější. Mediátor má povinnost být nestranný k účastníkům mediace. Když z jakýchkoliv důvodů nemůže splnit tuto podmínku, musí od mediace odstoupit. Zde se neutralitou rozumí mediátorovo vnější chování, jeho specifické praktické působení na klienty. Zda je mediátor neutrální mohou posoudit jen klienti.

Svoboda rozhodování

Klienti svobodně rozhodují, jakým způsobem budou řešit konflikt, které návrhy od protější strany přijmou a které ne. Také záleží na každém klientovi, jestli chce dále pokračovat v mediaci, nebo ji chce ukončit.

Převzetí zodpovědnosti

Klienti jsou odpovědní za samotný způsob řešení a také kontrolují neutralitu mediátora. Mediátor je na druhou stranu odpovědný za dodržování základních principů a zachování ideje mediace.

Tyto principy by měly být ve větší či menší míře dodržovány téměř ve všech formách mediace.

2.2.2 Formy mediace

Mediace se účastní nejméně tři strany, jak je patrné z výčtu definic této metody. Ovšem můžeme se setkat s různým počtem a způsobem participujících jedinců na mediaci. Kromě klasické triády existuje mnoho dalších forem mediace. Pro tuto práci jsme vybrali ty formy, které se nějakým způsobem liší od klasické mediace. Holá (2011, s. 135-137) vymezuje tyto:

- **Týmová mediace** – tým složený z více mediátorů u komplikovaných případů, anebo tým muž-žena, který je využíván u rodinné mediace.
- **Rodinné skupinové konference** – určené k projednávání trestného činu (především u mladistvých pachatelů) za účasti pachatele, rodiny pachatele, oběti a rodiny oběti.
- **Soudní mediace** – nařízena soudem, je chápána jako poslední pokus o smír, tato forma mediace porušuje princip dobrovolnosti, nemá kvalitní legislativní zpracování, tudíž je velice málo využívána v praxi.
- **Kyvadlová mediace** – mediátor se stýká s každým klientem zvlášť a předává jim poté informace, vzájemné vzkazy nebo aktivně vyjednává jménem toho druhého. V některých případech bývá kombinována s telekonferencí (u mezinárodní mediace) nebo s týmovou mediací.
- **Nepřímá mediace** – vhodná u dlouhodobých těžce prožívaných konfliktů, jeden z mediátorů usměrňuje nebo vede mediaci a druhý hraje roli zástupce klientů. Tudíž zastupuje na sezení nepřítomného klienta a předává informace druhému klientovi a naopak.
- **On-line mediace** – účastníci mediace využívají ke komunikaci různé komunikační technologie, např. telefon, video, internet. Tato forma mediace je použitelná zejména při spotřebitelských sporech mezi státy EU.
- **Mediace v zastoupení** – nemůže-li se jeden z klientů zúčastnit mediace osobně, pak je možné, aby jej zastoupila jiná osoba. Ta musí mít ovšem přehled o postoji a přání zastoupeného klienta. Metoda je využívána při mediaci mezi pachatelem a obětí sexuálního provinění.
- **Společné a oddělené jednání** – než se sejdou obě znepřátelené strany konfliktu, mediátor komunikuje s každým zvlášť a posuzuje reálnost požadavků na klienty.

Abychom si dokázali lépe představit, jak taková mediace vypadá v praxi, přejdeme k fázím mediace.

2.2.3 Fáze mediace

První impuls k řešení konfliktu pomocí mediace vzniká tehdy, když jeden z konfliktních stran kontaktuje mediátora a zažádá o mediaci. Může tak učinit z různých důvodů, například na radu advokáta, na doporučení soudu či z vlastní vůle. Ojediněle se může stát, že

mediátor sám kontaktuje konfliktní strany a nabízí jim své služby. V tomto případě se jedná většinou o mediálně zajímavé kauzy tvrdí Potočková (2013, s. 114 – 116).

Aby bylo dosaženo cíle mediace, což je dohoda konfliktních stran, postupují mediátoři podle určitých fází, do kterých je mediace rozdělena. Například Riskin, Arnold, Keating (1996, s. 33) uvádí těchto pět cílů, jichž musí být dosaženo: 1. Dohodnout se na tom, že se bude mediovat; 2. Porozumět problému; 3. Formulovat možná řešení; 4. Dosáhnout dohody; 5. Dohodu realizovat.

Šišková (2012, s. 131 – 133) popisuje až 7 fází mediace, které si podrobně rozebereme. Schůzky, které si domlouvají klienti s mediátorem, mohou i nemusí korespondovat s počtem fází mediace. Záleží na klientech, jak rychle jsou schopni postupovat v řešení jejich konfliktu. Většinou se uvádí, že je zapotřebí v průměru 5 sezení mediace po 1,5 až 3 hodinách.

0. fáze – získání klienta

V této nulté fázi má za úkol mediátor vysvětlit možnosti mediace a objasnit mediační proces. Domluvit se s oběma stranami na datum prvního sezení. Problém nastává tehdy, když jedna ze stran nechce mediaci podstoupit. To pak přicházejí na řadu specifické techniky mediátora, kterými se snaží přimět klienta, aby přehodnotil situaci a zvážil výhody, které by mu mediace přinesla.

1. fáze – úvodní slovo mediátora

Ve smluveném datu přicházejí účastníci konfliktu na první sezení, kde mediátor představí svou roli, průběh prvního sezení a také pravidla, jimiž se budou řídit po celý proces mediace. Jeho úkolem je navodit příjemnou atmosféru a probudit důvěru v klientech k jemu samému. Jakmile strany uzavřou smlouvu o provedení mediace, může tento proces začít.

2. fáze – mediátor naslouchá sporným stranám

Cílem této fáze je pochopit problémy obou stran, poznat jejich pocity a potřeby. Strany konfliktu jsou postupně vyzvány, aby každý vylíčil, jak vidí problém. Mediátor poslouchá příběh každého z nich a poté jejich slova parafrázuje, aby se ujistil, že danému klientovi rozumí. V průběhu mediace si dělá stručné poznámky a důležité body vypíše na flipchartovou tabuli. Díky této fázi si klienti uvědomí, co mají společného, že každý má jiné potřeby z kterých právě vznikají konflikty a přemýšlí o možných tématech k řešení.

3. fáze – sporné strany si navzájem naslouchají

Tato fáze je zlomová, jelikož je zde důležité, aby strany pochopily své důvody chování, své potřeby a také si určily předměty jednání. Mediátor vyzve strany, aby navzájem aktivně naslouchaly tomu druhému a pochopily své pocity. Problém nastává, když strany nechtějí spolupracovat a je zde stále patrná nenávist a zloba. Jestli nastane tento stav, musejí se vrátit k přechodné fázi a pokusit se znova najít společné priority a odhalit potřeby druhého.

4. fáze – hledání návrhů řešení

Klienti hledají, jak už sám název napovídá všechny možné řešení předmětů jednání. Poté z těchto všech řešení vyberou ty, které vyhovují oběma stranám. To vše se odehrává pomocí brainstormingu, kde klienti navrhnou všechny řešení, která je jen napadnou. Později se všechny řešení komentují, spojují podle stejnosti a zvažují přijatelné možnosti. Když se stane, že po zvážení nezůstane na tabuli žádná možnost, musí se opět vrátit do 2. fáze, aby jim mediátor připomenul, že jsou tu proto, aby dospěli k určitému řešení a dohodli se.

5. fáze – rozpracování vybraných řešení do konkrétních kroků

Zde je prostor pro detailní rozpracování jednotlivých kroků řešení. Mediátor jim pomáhá s upřesňováním kde, kdy, kdo, co jak a proč, přečte konečné návrhy a strany se vyjádří k jejich srozumitelnosti. Každý vypracovaný postup řešení musí mít svou pojistku (náhradu řešení), kdyby jinak hladký průběh ovlivnily okolní vlivy.

6. fáze – sepsání dohody a závěr mediačního procesu

Konečná fáze kdy strany sepisují dohodu, která obsahuje způsoby řešení a náhrady řešení, na kterém se v předešlé fázi domluvily. Mediační dohoda má určité náležitosti, které musejí být splněny. Podle závazkového práva, může mít mediační dohoda charakter právní smlouvy. Klienti mají možnost dohodu konzultovat s nějakým odborníkem či členem rodiny.

Ovšem vždy se nestává, že klienti uzavřou úspěšně mediační dohodu, ale může nastat více situací. Dle Holé (2003, s. 109-110) se můžeme setkat se čtyřmi způsoby ukončení mediace:

Dohoda je dosažena. Toto je ideální stav, kdy dohoda uspokojuje všechny účastníky konfliktu. Je časově ohraničena a prakticky proveditelná. Dalším typem je **Dohoda o odkladu nebo přerušení.** Klienti se dohodnou, že jednání bude pokračovat v budoucnosti, ale nemusí být určeno přesně kdy. Třetím typem je tzv. **Dohoda o „nedohodě“.** Klienti se napří-

klad shodnou, že vzájemná dohoda není možná, nebo zde může být například věcná či personální překážka v podobě nejasného právního nároku či jde o základní občanská práva. A poslední stav, kdy účastníci včetně mediátora rezignují na proces mediace a jednání ukončí, se nazývá: **Dohoda není dosažena.**

Úspěšnost mediace je podle statistik 75 až 85 procentní říká Riskin, Arnold, Keating (1996, s. 67). Úspěšnost zde, ale musíme chápat tak, že mediační proces skončil jednou ze třech výše jmenovaných možností nikoliv stavem, kdy dohoda není dosažena.

2.3 Mediátor

V této části práce budeme seznámeni s rolí mediátora a jeho specifickými postupy, díky kterým usnadňuje znepráteným stranám vzájemnou domluvu. Dále budeme obeznámeni s potřebným vzděláním a kompetencemi mediátora.

Šišková (2012, s. 73) uvádí, že mediátor je školený odborník se specifickými dovednostmi a profesními znalostmi z oblasti mediace.

Ovšem mimo tyto zapsané mediátory, mohou zde působit i nezapsaní čili dobrovolní mediátoři. Ti se většinou angažují v oblasti komunitní mediace viz kapitola 2.4 Oblasti využití mediace. Také metodu mediace poskytují v rámci svého povolání pracovníci různých pomáhajících profesí, jako například pracovníci v odborných poradnách (Kurzy mediace, 2014).

Každý mediátor přistupuje k řízení procesu mediace rozdílně. Riskin, Arnold, Keating (1996, s. 51-52) vymezují čtyři přístupy. Mediátor užšího zaměření mediuje konflikt týkající se určitého technického problému, který je oběma stranám jasný. Řešení spočívá ve hledání vzájemného kompromisu. Dá se ovšem předpokládat, že strany zůstanou protivníky i do budoucna. Mediátor široké orientace přistupuje k mediaci komplexně, dbá na to, aby řešení konfliktů mělo pozitivní smysl a význam ve vztahu klientů do budoucna. Mediátor má zde za úkol, aby odkryl zájmy účastníků, které strany navzájem pochopí a vyjdou si vstříc. Mediátor hodnotící většinou směřuje klienty k určitému bodu. Ti to od něj očekávají. Tyká se to většinou konfliktů z určité sféry života. Mediátor zde navrhuje řešení, hodnotí již navržené řešení a poskytuje důležité informace, které potřebují klienti slyšet, aby se byli schopni domluvit. Jako poslední je mediátor facilitující, který se minimálně angažuje do sporu, tudíž stranám neradí, nenavrhuje řešení, všechno nechává v režii kon-

fliktních stran. Mediátor zde jen kontroluje dodržování pravidel, určuje kostru mediace, tak aby komunikace vedla ke zdárnému vyřešení konfliktu.

2.3.1 Role mediátora

Potočková (2013, s. 54) shrnuje roli mediátora, tak že nám dává přehled hlavních bodů, na které se musí mediátor v průběhu procesu soustředit a ovlivňovat je.

Mediátor se tedy zabývá **vedením a strukturou** jednání. Vybírá vhodné místo pro mediaci. Poskytuje nezbytné informace k průběhu a podmínkám mediace. Reguluje diskuzi, aby směřovala k výslednému řešení. Dále **ulehčuje komunikaci** mezi zúčastněnými, tak, aby se strany lépe pochopily a to pomocí využívání specifických technik mediace, které si v dalším odstavci rozebereme. Mediátor pomáhá konfliktním stranám nalézt **alternativní způsoby řešení** jejich sporu, které by vyhovovaly oběma stranám. Další důležitou oblastí, kterou se mediátor zabývá je posouzení reálnosti výsledné dohody účastníků a **poukázat na možné úskalí**, které mohou nastat při plnění smluvených dohod.

Nyní si uvedeme hlavní techniky podle Holé (2011, s. 142 – 144), které mediátor používá při procesu mediace.

Empatické porozumění

Empatické porozumění je velice důležité, jelikož napomáhá k otevřenosti a komunikativnosti klientů. Díky empatii se dokáže mediátor vcítit do pocitů druhých a pochopit jejich situaci. Avšak přesto všechno si zanechává patřičný odstup, což usnadňuje pomoc klientům.

Aktivní naslouchání

Pomocí aktivního naslouchání se snaží mediátor vnímat obsah sděleného. Vyžaduje to absolutní koncentrovanost. Kladně díky aktivnímu naslouchání přispívá k probuzení důvěry u obou klientů a také k porozumění vnímání a prožívání klientů navzájem. Tuto techniku můžeme ještě dále dělit na jednotlivé složky aktivního naslouchání a to jsou:

a) Povzbuzení – tato technika se používá především na začátku, procesu, pomáhá navodit atmosféru důvěry a otevřít rozhovor

b) Objasnění – přispívá k novým pohledům na konflikt, mediátor převádí soupeřivé výroky klientů na neutrální a tím u klientů evokuje neutrálnější reakce díky, kterým se zmírní negativní prožívání konfliktu a zlepší koncentrace na jeho řešení

c) Parafrázování – slouží k přesnému vyjádření klientů o konfliktu a ověření, že mediátor sdělenému opravdu rozumí

d) Zrcadlení – tím mediátor dává najevo klientovi, že chápe, jak se cítí, mediátor pojmenovává pocity klienta a tím u něj dochází k uvolnění napětí

e) Shrnutí – slouží k zakončení jedné části, mediátor shrnuje důležité myšlenky, pocity a popíše dosažený pokrok

f) Ocenění – týká se ocenění účasti, kladného přístupu, pohledu na situaci apod. napomáhá přejít ze soupeření do vztahu spolupráce

Dotazování

Mediátor používá otevřené a uzavřené otázky. Otevřené otázky se nejčastěji používají na počátku procesu. Dávají klientovi možnost svobodně vyjádřit své myšlenky. Uzavřené pak slouží k ujištění mediátora, že pochopil správně vyřčené věty. Tyto otázky klienta ničím neohrožují, tudíž se cítí jistý a to pomáhá k překonávání bariér.

2.3.2 Kompetence mediátora

Kompetence mediátora se podle Holé (2011, s. 211) skládají ze čtyř oblastí a to je kvalifikace mediátora, vzdělání, odborné znalosti a osobnostní předpoklady.

Kvalifikací zde můžeme rozumět soubor složek dovedností, schopností, postojů a další, které jsou potřebné pro výkon profese.

Mediaci může vést pouze osoba, tedy mediátor, který je zapsaný v seznamu akreditovaných mediátorů. A tam se může zapsat jen mediátor, který má potřebné **vzdělání**.

„Zapsaná do seznamu, může být jedině osoba, která je podle Zákonu č. 202/2012 Sb., o mediaci § 16 způsobilá k právním úkonům, je bezúhonná, získala vysokoškolské vzdělání v magisterském nebo v navazujícím magisterském studijním programu v České republice, nebo získala obdobné vysokoškolské vzdělání v zahraničí, složila zkoušku mediátora a nebyla v posledních 5 letech vyškrtnuta ze seznamu.“

Holá (2011, s. 213) říká, že zkoušku mediátora může složit osoba, která předtím absolvovala:

1. Základní výcvik – 60 hodinový výcvik, kde se studenti seznámí s procesem mediace, naučí se orientovat v roli mediátora, analyzovat konflikt, řídit mediační proces, zvládat mediační strategie při problémech, pracovat v mediačním týmu a další.

2. Další vzdělání – v různých oblastech, například rodinná mediace, mediace v trestně-právním řízení atd.

Zkouška mediátora se pak skládá ze dvou částí. **První část** je písemná a obsahuje přes 500 otázek týkající se různých oblastí práv, znalosti zákona o mediaci a dalších mimosoudních způsobů řešení sporů, základů psychologie a sociologie a dalších oblastí. **Druhá část** je ústní. Je veřejnosti dostupná a skládá se z praktické ukázky mediačních dovedností, vedení procesu mediace a další. Ústní zkouška trvá dvě hodiny, přičemž v první hodině právě probíhá nácvik simulace mediačního procesu a v druhé hodině je na řadě sebereflexe a pohovor se zkoušejícími (Sbírka zákonů č. 277/2012).

Všichni mediátoři jsou také zavázáni splňovat etický kodex, jehož cílem je zaručit dodržování vysokého morálního a odborného standardu v oblasti mediace. Etický kodex obsahuje důležité body, co musí mediátor splňovat v průběhu mediace a to je: dobrovolnost, důvěrnost, nestrannost, respekt a odpovědnost (Evropský kodex chování pro zprostředkovatele, 2012).

Odborné znalosti

Odborné znalosti můžeme podle Holé (2011, s. 216) získat díky vzdělání i bez něj. Z hlediska mediace rozlišujeme dvě základní oblasti odborných znalostí a to jsou znalosti věcného problému (obchod, doprava, právo, chemie) a znalosti metody mediace, které ovšem můžeme získat právě studiem v oblasti mediace.

Osobnostní předpoklady

Osobnostní předpoklady jsou jakýmsi souhrnem osobnostních charakteristik, inteligence, nadání a zkušeností, kterými disponuje „správný“ mediátor. Holá (2011, s. 219 – 222) uvádí například morální kvality, které se úzce vážou s etickým kodexem, který jsme si již vysvětlili. Dalším osobnostním předpokladem jsou komunikační dovednosti. Mediátorem hlavním pracovním nástrojem je rozhovor tudíž by měl být doslova „umělcem rozhovoru“. Emoční inteligence je důležitou součástí mediátorových schopností. Rozumění a zvládání emocí je jedním ze základních požadavků na mediátora. Mediátor by měl být nastavený na pozitivní myšlení, protože pozitivní emoce jsou předpoklad k úspěchu. Měl by být otevřený a vstřícný a respektovat klienta za každé situace.

V této podkapitole bychom mohli dále rozvádět funkci mediátora a jeho roli, ale pro tuto práci je postačující dosavadní vysvětlení.

2.4 Oblasti využití mediace

Než si vymezíme oblasti, kde lze použít mediaci, podíváme se na příklady situací, kdy je mediace vhodná. Janotová (2014, s. 20) uvádí tyto:

- strany jsou na sobě závislé, stejnou měrou přispěli ke vzniku konfliktu
- obě strany cítí zodpovědnost za vzniklý konflikt
- konflikt, kde je možné více řešení
- strany konfliktu jsou spolu schopny, alespoň v minimální míře komunikovat
- strany ani jejich zástupci, pokud nějaké mají, nezastávají názor, že ze sporů musí vyjít jeden jako vítěz a druhý jako poražený
- konfliktní strany souhlasí s procesem mediace, ale toto tvrzení můžeme najít už v principech mediace

Nejrozsáhlejší využití má v České republice **rodinná mediace**, která si dává za úkol harmonizovat vztahy mezi členy rodiny. O rodinné mediaci tato práce pojednává později.

Další oblastí je využití mediace mezi vrstevníky, tedy **peer mediace**. Která zahrnuje i další řešení konfliktů v rámci školního prostředí, tedy mezi učiteli, učiteli a žáky, ale také mezi učiteli a rodinou. Ve sporech mezi žáky může být mediátorem vrstevník, který řídí proces mediace. Ovšem tato mediace zatím není v České republice nějak hojně využívána. Plamínek (2013, s. 151) píše, že před rokem 2013 neměl žádné informace o využívání peer mediace u nás. Cílem peer mediace je naučit žáky řešit konflikt, rozvíjet pozitivní vztahy mezi vrstevníky a rozvíjet sociální dovednosti. (Holá, 2011, 199)

Velmi tvrdým oříškem bývá pro mediátory **komunitní mediace**, čili mediace v rámci obce, specifičtěji sousedské spory. Ty bývají nejkomplicovanější, jelikož se stává, že nenávisť vůči určitým sousedům je povzbuzována již od útlého dětství dítěte, tudíž jejich usmíření je velmi složité tvrdí Plamínek (2013, s. 151). Zde mohou působit dobrovolní mediátoři, kteří znají dobře prostředí obce a jejich vztahy.

Interetnická mediace se zabývá konflikty mezi etnickými skupinami a jedinci navzájem. Tyto konflikty mají násilný charakter. Podle Holé (2011, s. 184) může být součástí interetnické mediace poskytování dalších neformálních forem pomoci (pomoc dalšího odborníka). Ideální je, když osobu mediátora zastává zkušený mediátor znalý práva téže země.

Environmentální mediace se používá tam, kde je nutný souhlas veřejnosti. Řeší případy jako je provoz skládky, kanalizace a další. Jednoduše řečeno zabývá se životním prostředím lidí (Holá, 2011, s. 186).

Obchodní mediace se využívá ve věcných sporech, tedy tam kde jde o určitý majetek, finance nebo jiné předměty podnikání. Janotová (2014, s. 27) vysvětluje, že tato oblast mediace je specifická přístupem stran konfliktu k procesu. Strany chtějí dosáhnout výsledku, vyvíjejí tedy velkou aktivitu při řešení sporu. Jelikož se jedná například o řešení dlužné částky, reklamace, finanční spory nebo o dodavatelsko-odběratelské vztahy musí mít mediátor požadované znalosti z různých oborů. Proto je tedy vhodnější využít služeb právníka, který je zapsaný jako mediátor.

Firemní mediace se týká především vztahů uvnitř firmy, tedy vztahy mezi zaměstnanci, nadřízenými, nadřízenými a zaměstnanci a další. Vztahy mezi pracovníky bývají podle Janotové (2014, s. 26) velmi křehké. Některé konflikty mají původ v jiné sféře než pracovní, tedy většinou osobní a jiné vyplývají právě z interakce spolupracovníků. Na mediátora je zde kladen velký důraz a to zejména na jeho neutralitu a nestrannost. Tato oblast mediace patří k jedné z náročnějších.

Kolektivní mediace bývá, jak už sám název napovídá, když se tripartita² nedohodne v kolektivním vyjednávání na určitém postupu. Tyto spory se většinou týkají nemožnosti uzavřít kolektivní smlouvu anebo jsou zde spory o plnění závazků vznikající z kolektivní smlouvy. Tato situace se řeší za pomoci zprostředkovatele, kterým právě může být mediátor. Když se stranám ovšem nepovede najít řešení za pomoci mediátora, je zde rozhodčí (arbitr), aby spor rozhodl (Galvas, Prudilová, 2005, s. 70-71).

Mediaci v trestním řízení se zabývá služba s názvem Probační a mediace. Jak už bylo řečeno, jejím cílem je náprava vztahu mezi pachatelem a obětí, tedy odškodněním újmy oběti. Mediace v rámci Probační a mediace služby je bezplatná. Je uskutečňována jen při určitých kauzách, kde je zásah této služby vhodný (Mediace, Nejvyšší státní zastupitelství, 2012).

² Tripartita – jednání mezi odborovými svazy, zaměstnavatelskými svazy a vládou, které má předcházet konfliktům mezi nimi, výsledkem jednání tripartity jsou kolektivní smlouvy. HINDLS, Richard, Stanislava HRONOVÁ a Robert HOLMAN. *Ekonomický slovník*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2003, xcii, 519 s. ISBN 80-7179-819-3.

Mediačními schopnostmi by podle Holé (2003, s. 147) měli také disponovat sociální pracovníci, jelikož je žádoucí, aby byli schopni pomoci lidem v jejich tíživé situaci. Holá (2003, s. 147) odkazující se na Novotnou a Schimmerlingovou (1992) považuje mediaci, za často využívanou metodu v rámci **sociální práce** v rodinné oblasti a také při různých druzích sociální péče.

2.4.1 Rodinná mediace

Rodina je nejzákladnější a nejdůležitější sociální skupina v životě jedince. Je tedy pravděpodobné, že když se rodina rozpadne, oslabuje to jedince jak už v osobní tak i ve veřejné oblasti života. Mediace je jeden ze způsobů, jak řešit konflikty vzniklé rozpadem manželství a další rodinné konflikty. Můžeme se setkat s rodinnou mediací v oblastech řešení rozvodových situací, úpravou výchovy dětí, vícegenerační spory, manželské spory, problémy domácího násilí, úpravy výživného a další.

Rodinnou mediaci jako metodu řešení rodinných konfliktů můžeme ještě rozdělit do čtyř oblastí. Podle Holé, Westphalové, Kováčové, Spáčila (2014, s. 106-112) jsou to následující:

- **Rodinná mediace** – jedná se zde o soužití členů rodiny (konflikty mezi rodiči, dětmi, prarodiči)
- **Rozvodová mediace** – v rámci rozvodového řízení manželů, konflikty spojené s rozchodem partnerů, ale také ochrannou nezletilých dětí, související s financemi a majetkem
- **Mediace na ochranu dětí** – tato mediace bývá realizována jako součást sociálně právních opatření na ochranu dětí, podílí se na ni mnoho odborníků, hlavním cílem je tedy ochrana zájmů, bezpečí a potřeb dítěte
- **Rodinné konference** – poprvé použita za účelem naplnění zájmů dítěte či delikventních mladistvých, vychází z předpokladu, že rodina má v řešení konfliktů týkajících se některého z členů rodiny velký potenciál, metodu lze využít i v případě trestního řízení nad mladistvým, klíčovou roli zde hraje pracovník OSPOD a roli mediátora zastává facilitátor, který řídí diskuzi

Janotová (2014, s. 25) tvrdí, že jádrem rodinné mediace je zjištění, že většina rodičů, chce po rozvodu nadále zůstat rodiči pro jejich děti. Tudíž se dále budeme zabývat zejména mediací při a po rozvodu.

V posledních letech je výskyt rozpadu manželství enormní. Studie tvrdí, že příčinou rodinných konfliktů je krize rodiny, která právě může vyústit až v rozpad. Hlavním cílem rodinné mediace je, aby se rodiče byli schopni dohodnout ohledně dětí. Nejčastěji jsou předmětem řešení sporu v mediaci děti, peníze a komunikace (Rodinné konflikty a rodinná mediace, 2013).

Autorka článku Rodinná mediace Daniela Kovářová³ ve svém výzkumu zjišťovala, jak jsou manželé schopni se po rozvodu dohodnout o dětech. Z výzkumu vyšlo najevo, že 30% bývalých párů je schopno se rozumně dohodnout o tom, komu bude svěřeno dítě. Dalších 30% se dohodlo za pomoci opatrovnických soudů a advokátů. Zbývajících 40% tvoří ideální adepti na mediaci, přičemž u 20% z nich jde o patologické jedince, s kterými se dohodnout je velmi obtížné, mnohdy nemožné. V rodinné mediaci jde vždy o dlouhodobý proces narovnání vztahů, jelikož zde panují silné emoce a zatvrzelé postoje obou jedinců. Při mediaci v rodině po rozvodu je lepší konflikt řešit, až po nějaké době. Kovářová uvádí, že doba do prvního roku po rozvodu je nejsložitější, je to čas, kdy bývalí manželé procházejí soudním procesem a také pochopitelně období největších hádek a rozepří. Ve druhém roce nastává doba, kdy jsou obě strany unaveny z jejich vleklého sporu, tudíž je zde šance pro mediátora. Až ve třetím roce bývá teprve mediace u konce, jelikož čas od rozchodu je již delší a oba partneři se dokázali vypořádat s jejich situací (Rodinná mediace, 2013).

Rodinná mediace má často velmi blízko k rodinnému poradenství, psychoterapii nebo právnímu poradenství. Mediátor se obvykle staví do role „obhájce“ dětí, tudíž se rodiče musejí dohodnout tak, aby výsledná dohoda byla ve prospěch dítěte. Podle odborníků, by se, ale dítě nemělo bytostně vyskytovat při procesu mediace, jelikož by se dle výchovného hlediska neměly děti účastnit konfliktu mezi rodiči. Existuje možnost, ale že by mediátor konzultoval sám situaci s dítětem (Holá, 2011, s. 195).

Na mediátora je podle Holé (2011, s. 196) odkazující se na Warshaka (1996) kladen důraz na znalosti a dovednosti z oblasti psychologie a psychoterapie.

³ Daniela Kovářová – advokátka, mediátorka a šéfredaktorka Rodinných listů. KOVÁŘOVÁ, Daniela. *Rodinná mediace*. In: Bulletin advokacie, odborný časopis [online]. 2013 [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/rodinna-mediace>.

Jsme u konce teoretické části, která nám poskytla důležité informace o konfliktech a mediaci. Tudíž jsme schopni si udělat celkový obraz o dané problematice a zodpovědět na případné dotazy týkající se alternativního způsobů řešení konfliktů pomocí mediace.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 VÝZKUM

Tématem mediace se zabýváme, protože je to poměrně mladá metoda řešení mezilidských konfliktů. Mnoho lidí tudíž o ní nemá dostatečné informace, díky kterým by právě mohli ušetřit mnoho času, peněz a trápení nad zdánlivě neřešitelnými konflikty. Ty jsou součástí života každého z nás, proto je tedy užitečné vědět, že zde existuje způsob jak své konflikty vyřešit v klidu a pokoji. Naším záměrem teoretické části této práce bylo tedy podat souhrnné informace o mezilidských konfliktech a jejich řešení pomocí mediace. Nyní se dostáváme k výzkumu, který se týká názorů veřejnosti na mediaci.

3.1 Výzkumné otázky

Hlavní otázka výzkumu zní: *Jaký je názor obyvatel Zlínského kraje na mediaci?*

Dílčí otázky:

- V jakých oblastech sociálního prostředí se dostávají respondenti nejčastěji do konfliktů?
- Jaké mají respondenti znalosti o mediaci?
- Jak si představují respondenti proces mediace?
- Jak si představují respondenti roli mediátora v procesu mediace?
- Za jakých podmínek by respondenti využili mediaci?
- Jaká je souvislost mezi demografickými údaji o respondentech a ochotou zúčastnit se mediace?

3.2 Cíl výzkumu

Cílem práce bylo seznámit respondenty s mediací pomocí dotazníku a dále od nich získat názor na tuto metodu. Hlavní výzkumným cílem bylo tedy zjistit názor obyvatel Zlínského kraje na mediaci jakožto způsob řešení mezilidských konfliktů.

Mezi dílčí cíle patřily tyto:

- Zmapovat nejčastější oblasti konfliktovosti do jakých se dostávají respondenti.
- Zjistit znalost respondentů o mediaci.
- Zjistit představu respondentů o procesu mediace.
- Zjistit představu respondentů o roli mediátora v procesu mediace.

- Zanalyzovat podmínky za jakých by respondenti využili mediaci.
- Zjistit souvislost mezi demografickými údaji o respondentech a ochotou zúčastnit se mediace.

3.3 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem byli obyvatelé Zlínského kraje. Zaměřili jsme se na dospělou populaci tedy na lidi od 18 let věku. Jelikož se zde jedná o výzkum názorů veřejnosti, bylo zapotřebí oslovit co největší počet respondentů. Způsob výběru výzkumného souboru byl dostupný. Dle Hendla (2012, s. 57) je dostupný výběr, takový výběr, který je vybrán na základě okamžité dostupnosti a výhodnosti Zlínský kraj byl vybrán díky předpokladu přístupnějšího sběru dat a poté úspěšnější aplikace návrhů do praxe širší veřejnosti. V tomto kraji se nachází spousta sociálních služeb, ale i centrum mediace. Tyto subjekty se mohou popřípadě podílet na budoucím propagování mediace a nabízení mediačních služeb a to ať už zpoplatněných či nikoliv.

3.4 Výzkumná metoda

Pro praktickou část bakalářské práce jsme zvolili metodu kvantitativního výzkumu pomocí dotazníkového šetření. Kvantitativní výzkum je dle Chrásky (2007, s. 12) metoda záměrné činnosti, díky které se pomocí specifických postupů ověřují a testují hypotézy o vztazích mezi jednotlivými jevy. Dotazníkové šetření bylo realizováno v měsících únor, březen a duben 2015. Samotnému výzkumu předcházela předvýzkum, který byl několikrát aplikován z důvodů špatně formulovaných otázek. Mnohokrát byl dotazník přepracovaný, než jsme dosáhli výsledné aktuální podoby. Pro výzkum byly vyhotoveny dva typy dotazníků a to internetovou a tištěnou formou. Oba typy dotazníků jsou totožné. Počet vysbíraných obou forem dotazníků je téměř shodný. Našimi respondenty se stala jak odborná, tak laická veřejnost Zlínského kraje.

- Internetový průzkum jsme zhotovili za pomoci webu Vyplňto.cz, který právě zprostředkovává různé druhy výzkumů dle požadavků klienta. Dotazník jsme rozesílali pomocí elektronického komunikačního systému (elektronická pošta), ale také za pomoci společenského webového systému, Facebooku.

- Druhý typ dotazníků jsme vyhotovili v tištěné podobě. Dotazník měl velikost tři stran formátu A4. Dotazníky byly předávány přímo do rukou respondenta, ale také za pomoci prostředníka.

Dotazník (viz Příloha) byl zcela anonymní, skládal se z 16 otázek, z toho 3 byly větvené. Typ dotazníku byl nestandardizovaný a měl formu uzavřených a polouzavřených otázek. Při tvoření otázek dotazníku jsme vycházeli částečně z literatury a částečně z vlastních složených otázek vyhovující výzkumu.

Otázky 1 – 4 zjišťovaly demografické informace o respondentech (bydliště, pohlaví, věk vzdělání). Další otázka č. 5 se ptala na respondenty a jejich zkušenosti s vážnou konfliktní situací. Když se ukázalo, že se již dostali do nějaké takové situace, zajímalo nás v jaké oblasti (otázka č. 5a) a jak situaci řešili (otázka č. 5b). Zde bylo na výběr více možností odpovědi. Šestá otázka se týkala povědomí o mediaci, čili zda respondenti již někdy slyšeli o mediaci, a když ano tak odkud (otázka č. 6a). Dále následovalo stručné vysvětlení co to mediace je. Jak byli respondenti seznámeni s mediací, ptali jsme se, jestli by byli ochotni zaplatit určitou částku za mediační sezení. S mediačním sezením souvisela otázka č. 8, kde jsme se ptali, kolik času by byli respondenti ochotni strávit nad řešením konfliktu pomocí mediace. Další otázka 9 dávala respondentům možnost seznámit se s výhodami mediace. A to tak, že měli vybrat tři možnosti z osmi, které by byly rozhodující pro výběr mediace. Otázka 10 se týkala názoru respondentů na osnovu procesu mediace. 11 otázka analyzovala, na kolik % věří respondenti v úspěšnost mediace. Další otázka se zaměřovala na to, jak respondenti přistupují k tomu, aby se při vyřešení konfliktu uzavírala platná, časově ohraničená dohoda. Třináctou otázkou jsme chtěli zjistit, jak si respondenti představují „správného“ mediátora. V další otázce jsme se ptali, jak by se respondentům líbilo, kdyby byl mediátor stejného pohlaví. Předposlední otázka se ptala na to, zda by respondenti byli ochotni zúčastnit se mediace a nakonec ověřující otázka, zda respondenti pochopili co to mediace je a jestli by ji tedy byli schopni někomu vysvětlit. V závěru jsme použili citát od polské mediátorky Natalii Han-Ilgiewiczové, který je již uveden na začátku této práce.

3.5 Statistické hypotézy

Hypotéza je předpoklad či domněnka o závislostech určitých jevů. Než začneme zkoumat tyto jevy, musíme si stanovit závislé a nezávislé proměnné, podle kterých dále budeme posuzovat souvislosti. Při operacionalizaci proměnných jsme stanovili tyto nezávisle pro-

měnně: bydliště, pohlaví, věk a vzdělání respondentů, které jsme zahrnuli do následujících hypotéz. H_0 =hypotéza nulová, H_A =hypotéza alternativní.

Hypotéza 1: Mezi ochotou obyvateli města a vesnice zúčastnit se mediace existuje statisticky významný vztah.

H_0 : Ochota zúčastnit se mediace je stejná u obyvatel z vesnice i města.

H_A : Ochota zúčastnit se mediace je odlišná u obyvatel z vesnice i města.

Hypotéza 2: Mezi muži a ženami a ochotou zúčastnit se mediace existuje statisticky významný vztah.

H_0 : Ochota zúčastnit se mediace je stejná u mužů a žen.

H_A : Ochota zúčastnit se mediace je odlišná u mužů a žen.

Hypotéza 3: Mezi závislosti na věku a ochotou zúčastnit se mediace existuje statisticky významný vztah.

H_0 : Ochota zúčastnit se mediace je stejná v závislosti na věku

H_A : Ochota zúčastnit se mediace je odlišná v závislosti na věku.

Hypotéza 4: Mezi závislosti na vzdělání a ochotou zúčastnit se mediace existuje statisticky významný vztah.

H_0 : Ochota zúčastnit se mediace je stejná v závislosti na vzdělání

H_A : Ochota zúčastnit se mediace je odlišná v závislosti na vzdělání

3.6 Metoda zpracování dat

Na zpracování dat jsme použili čárkovací metodu a vše zapsali do tabulkového procesoru Microsoft Excel. Dále jsme použili základní statistické metody pro zpracování dat a tvorbu grafů a tabulek.

4 ANALÝZA DAT

V této části uvádíme nejprve návratnost rozdaných dotazníků poté demografická data o respondentech. Dále analýzu otázek dotazníku spolu s hypotézami.

Jelikož máme relativně početný výzkumný vzorek, museli jsme natisknout plno dotazníků a rozeslat mnoho žádostí o vyplnění dotazníku. Následující tabulka nám vyjadřuje počet rozdaných dotazníků, počet vysbíraných dotazníků a jejich procentuální návratnost.

	Rozdáno	Navráceno	Vyřazeno	Celkem
Internetové dotazníky	---	205 (72,5%)	---	205
Tištěné dotazníky	300 (100%)	279 (93%)	18	261
Celkem	---	484	18	466

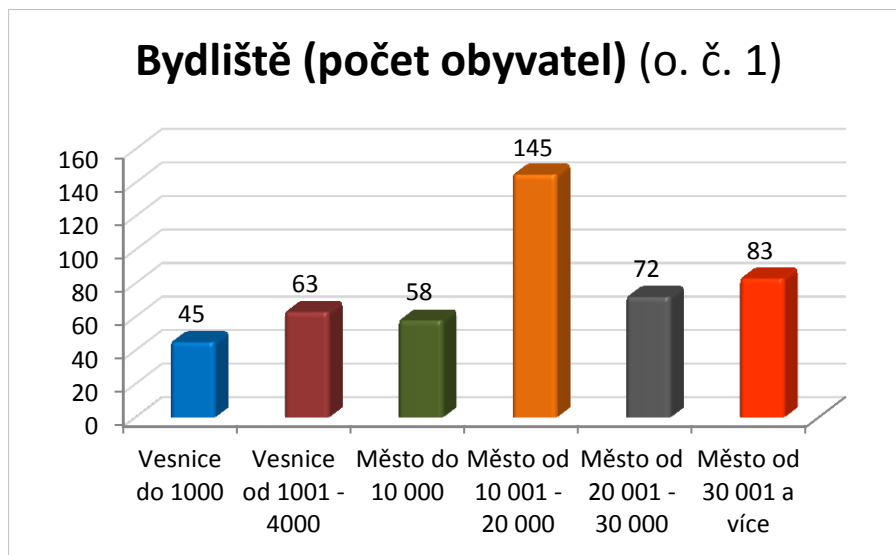
Tabulka 1 Návratnost dotazníků

Z tabulky můžeme vyčíst, že návratnost internetových dotazníků (poměr mezi zobrazeným a vyplněným počtem dotazníků) je dle výsledků statistiky webových stránek Vyplňto.cz 72,5%. Tištěných dotazníků jsme rozdali 300 a vrátilo se nám z nich 279, návratnost je tedy 93%. Tištěné dotazníky jsme museli ještě protřídit a odebrat ty, které byly špatně vyplněny, anebo byly vyplněny jen z části. Konečný počet vysbíraných a použitelných dotazníků tvořil číslo 466.

Většina z otázek je znázorněna grafem. Pro lepší přehlednost uvádíme do názvu grafu také číslo otázky (o. č.) dotazníku.

Otázka č. 1) Kde žijete:

Nejprve jsme museli seskupit respondenty z vesnice do 100 obyvatel a respondenty z vesnice od 101 – 1000 obyvatel do jedné kategorie z důvodů malého zastoupení.

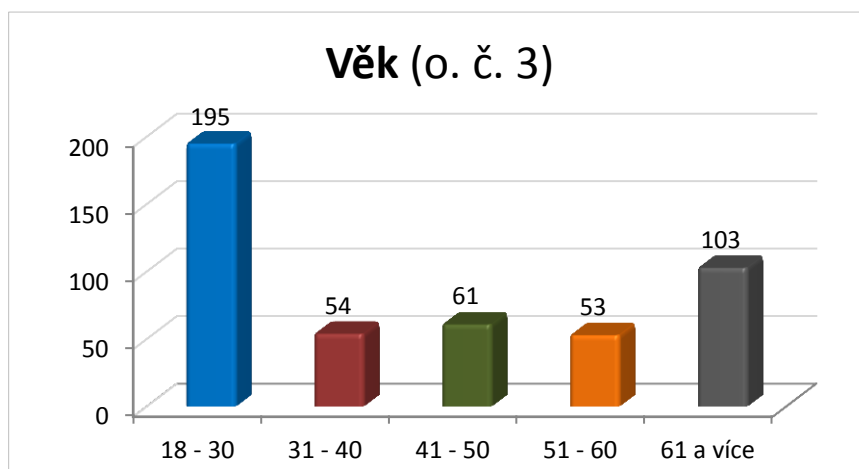


Graf 1: Struktura respondentů z hlediska bydliště

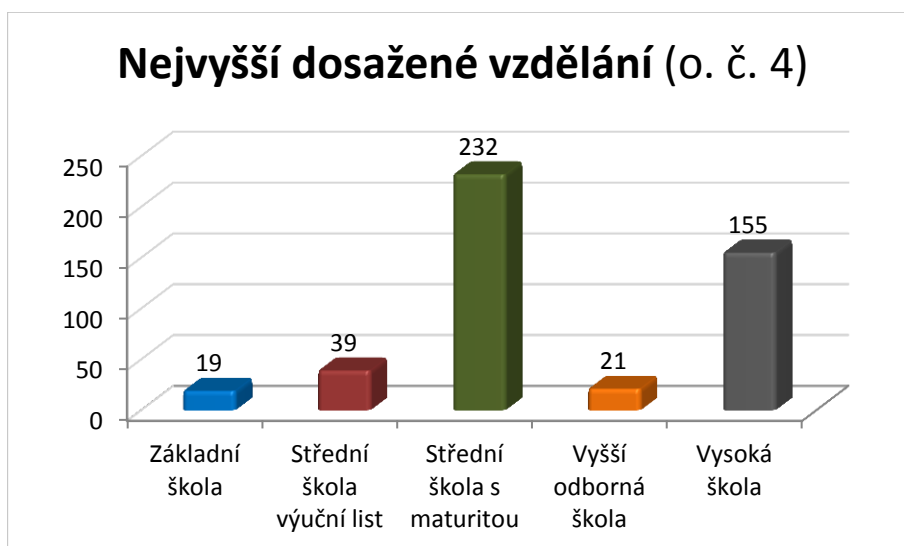
Z grafu vidíme, že největší početní zastoupení přesně 145 respondentů pochází z města do 20 tisíc obyvatel. Na pomyslném druhém místě se umístilo město od 30 tisíc obyvatel, kde bydlí 83 respondentů. Poté pochází celkem 72 respondentů z města od 20 – 30 tisíc obyvatel. Poslední tři příčky obsadili respondenti z vesnice od 1001 do 4000 obyvatel, kterých dohromady bylo 63. Předposlední kategorii město do 10 tisíc tvořilo 58 respondentů. A nejméně zastoupenou vesnici do jednoho tisíce obyvatel označilo 45 respondentů.

Otázka č. 2) Jste:

Z celkového počtu 466 respondentů tvoří 60% ženy a 40% muži, tedy 281 žen a 185 mužů.

Otázka č. 3) Kolik Vám je let?*Graf 2: Struktura respondentů z hlediska věku*

Nejpočetnější skupinu respondentů tvoří obyvatelé Zlínského kraje od 18 – 30 let, kterých je 195 a obyvatelé od 61 let a více v početním zastoupení 103. Třetí nejpočetnější skupinou jsou respondenti od 41 do 50 let o velikosti 61 obyvatel. Těsně za sebou jsou respondenti od 31 - 40 let, kterých je 54 a respondenti od 51 – 60 let 53.

Otázka č. 4) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:*Graf 3: Struktura respondentů z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání*

Tuto položku tvoří z největší části 232 respondentů, kteří dosáhli středoškolského vzdělání s maturitou. Další kategorii tvoří 155 respondentů s vysokou školou. Střední školu

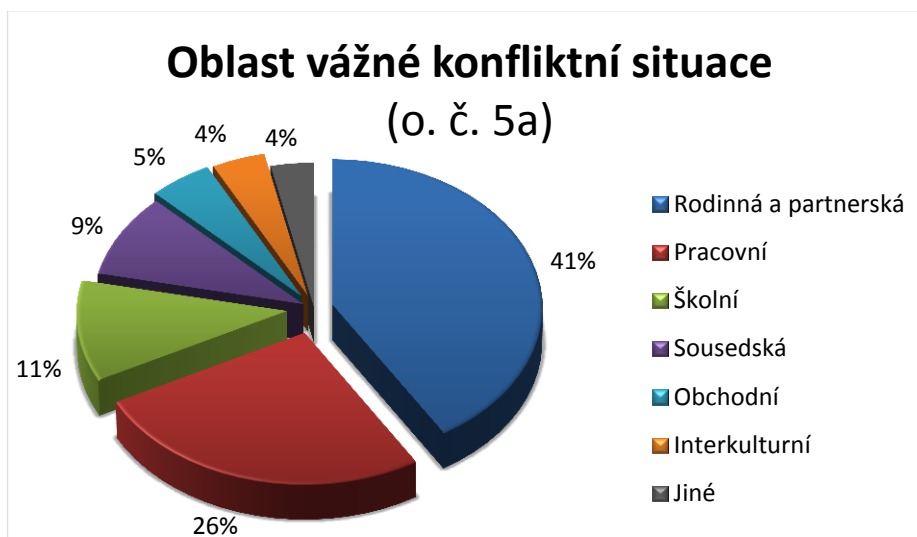
s výučním listem tvoří 39 respondentů. 21 respondentů dosáhlo maximálně vyšší odborné školy a 19 respondentů jen základní školy.

Otázka č. 5) Dostali jste se někdy do konfliktní situace, kterou jste považovali za vážnou?

Na uvedenou otázku odpovědělo 213 respondentů, což je 46% „ne“. Celých 253 (54 %) dotazovaných respondentů se dostalo do konfliktní situace, kterou považovali za vážnou.

Těchto 253 respondentů poté odpovídalo na další otázky, jaké oblasti se vážná konfliktní situace týkala a dále jak tuto vážnou situaci řešili. Respondenti mohli zaznačit více odpovědí a to jak u otázky 5a i 5b.

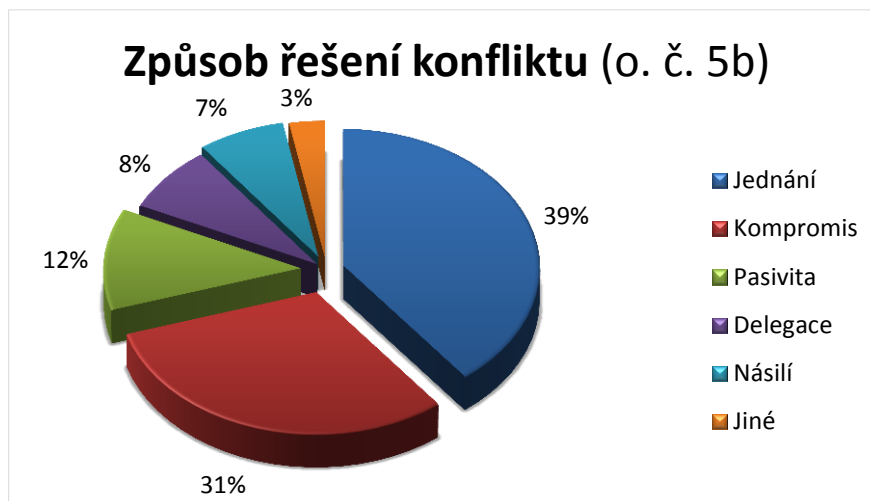
Otázka č. 5a) Které oblasti se vážná konfliktní situace týkala?



Graf 4: Oblast vážné konfliktní situace

Z výše uvedeného grafu nám vyplývá, že nejvíce volenou odpovědí na otázku v jaké oblasti respondenti řešili vážnou konfliktní situaci je rodinná a partnerská, kterou zaznačilo 158 respondentů z 253. Dále pracovní oblast volilo 100 respondentů. 42 respondentů Zlínského kraje řešilo konfliktní situaci týkající se školního prostředí. 35 četností obsahovala odpověď sousedská oblast. 19 respondentů řešilo vážný obchodní konflikt. Interkulturní konflikt zneprůjemnil život 16 dotazovaným obyvatelům a 13 respondentů řešilo jiné než zmíněné oblasti. Mezi těmito odpověďmi se vyskytovali respondenti, co řešili konflikt s přáteli, celkově se společností nebo jim zneprůjemnil obvyklý způsob života náhodný kolemjdoucí. Další respondenti řešili konflikt týkající se nehody, zdraví nebo policie.

Otázka č. 5b) Jak jste řešili konflikt?

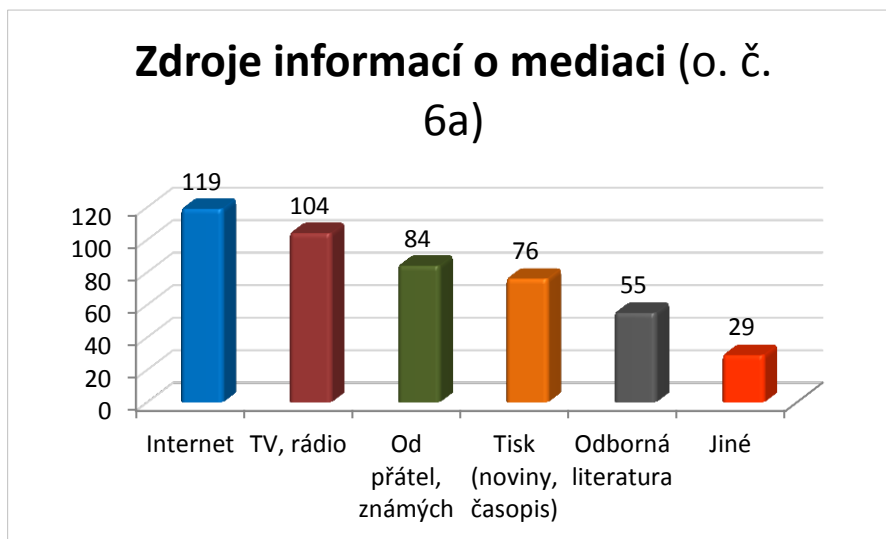


Graf 5: Způsob řešení konfliktu

Z grafu nám vyplývá, že nejvíce respondentů řešilo svůj konflikt aktivním jednáním s druhou stranou konfliktu. Jen o něco méně dotazovaných řešilo konflikt kompromisem. 44 respondentů zůstalo pasivními a konflikt se vyřešil sám od sebe. Dalších 29 odpovědí se týkalo delegace, čili strany konfliktu požádali někoho dalšího o pomoc. Násilím svůj konflikt řešilo 27 respondentů. Z jiných odpovědí se objevilo, že respondentům se konflikt nepodařilo vyřešit, nebo jej zcela ignorovali. Mezi dalšími jinými odpověďmi jsme se dozvěděli, že se respondenti obrátili na soud, policii nebo ustoupili druhé straně.

Otázka č. 6) Slyšeli jste již někdy o mediaci?

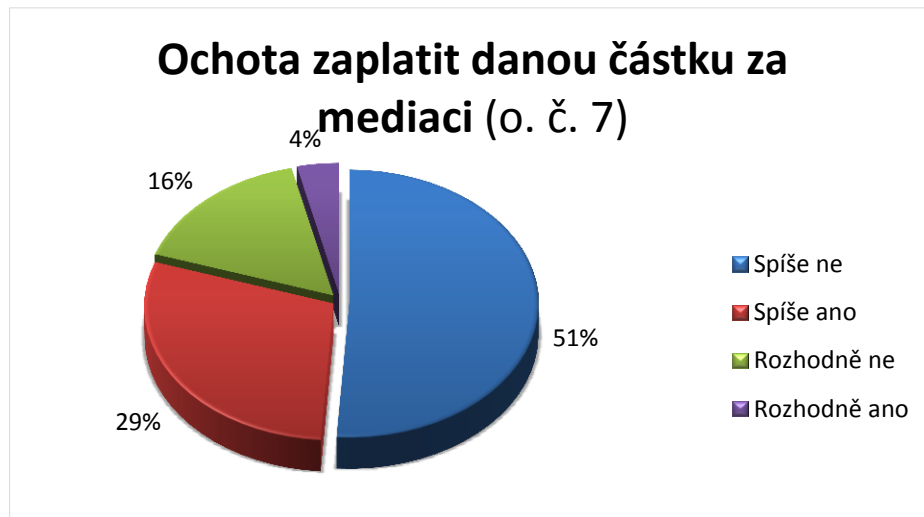
Na tuto otázku odpověděla větší část respondentů (282; 61 %), že již někdy slyšeli o mediaci. 184 (39 %) respondentů zatím o mediaci neslyšelo. Ti respondenti, co odpověděli kladně, jsme se dále ptali v otázce 6a), kde se dozvěděli o mimosoudní metodě řešení konfliktů. Dotazovaní mohli zaznačit více odpovědí.

Otázka č. 6a) Odkud jste se dozvěděli o mediaci?

Graf 6: Zdroje informací o mediaci

Jak můžeme vyčíst z grafu č. 9, nejvíce respondentů se dozvědělo o mediaci z internetu. 104 dotazovaných z TV nebo rádia. Menší početní skupinu přesně 84 tvoří respondenti, kteří se dozvěděli o mediaci od přátel či známých. 76 odpovědí se vyskytovalo u dotazníkové položky s názvem tisk (noviny, časopis). Z odborné literatury vyčetlo o mediaci 55 respondentů. 29 respondentů se řadí do položky jiné, kde 21 z nich znalo mediaci ze školy. Několik dotazovaných se dozvědělo o této problematice ze soudu, kurzu supervize nebo se přímo v rámci své profese setkali s mediací.

Otázka č. 7) Průměrný poplatek za jedno sezení na osobu činí 500,-. Na vyřešení problému je zapotřebí v průměru 5 sezení. Byli byste ochotni zaplatit tuto částku za mediaci?

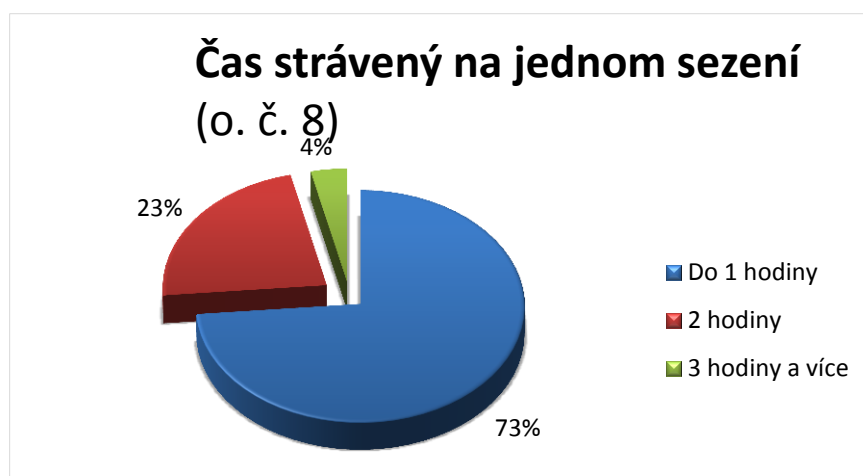


Graf 7: Ochota zaplatit danou částku za mediaci

Z uvedeného grafu nám vyplývá, že většina respondentů, přesně 238 by spíše nebyli ochotni zaplatit danou částku za mediaci. 135 respondentů by spíše bylo ochotno zaplatit. Dalších 76 respondentů by danou částku rozhodně nezaplatilo a zbývajících 17 respondentů by ji určitě zaplatilo.

Otázka č. 8 zní: Kolik času byste byli ochotni strávit na jednom sezení řešením konfliktu?

Naším cílem bylo zjistit u této otázky, kolik času by byli respondenti schopni věnovat jednomu sezení na řešení jejich konfliktu. Na výběr měli ze tří odpovědí, jestli by strávili na mediaci do 1 hodiny, 2 hodiny, nebo 3 a více hodin.

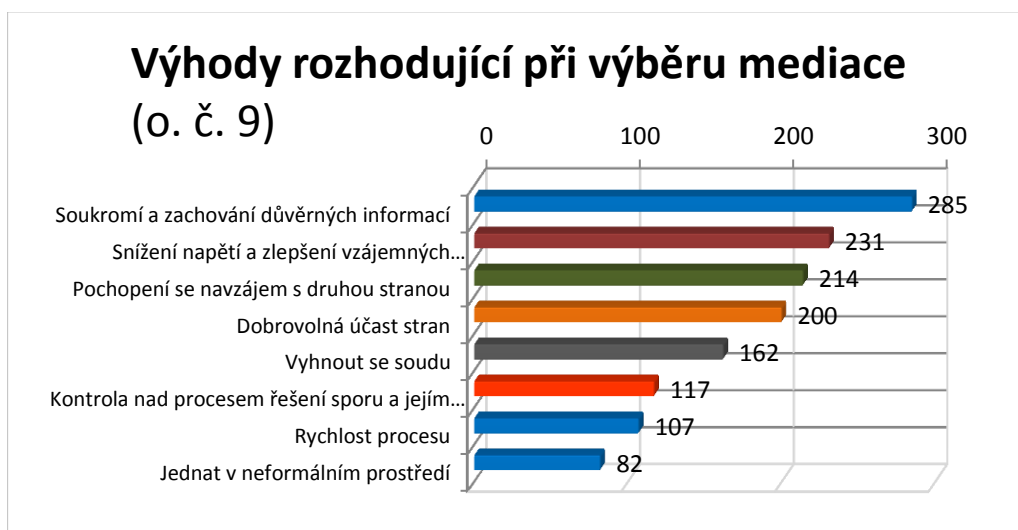


Graf 8: Čas ochotný strávit na jednom sezení

Z uvedeného grafu vidíme, že respondenti nejsou příliš ochotní trávit delší dobu nad řešením svého problému pomocí mediace. Jen 17 respondentů by bylo ochotno věnovat 3 hodiny a více mediačnímu sezení. Naproti tomu většina tedy 343 respondentů by bylo ochotno věnovat mediaci do jedné hodiny času. 106 respondentů by strávilo na mediačním sezení 2 hodiny.

Otázka č. 9 Vyberte 3 možnosti (výhody) mediace, které by pro vás byly rozhodující při výběru mediace:

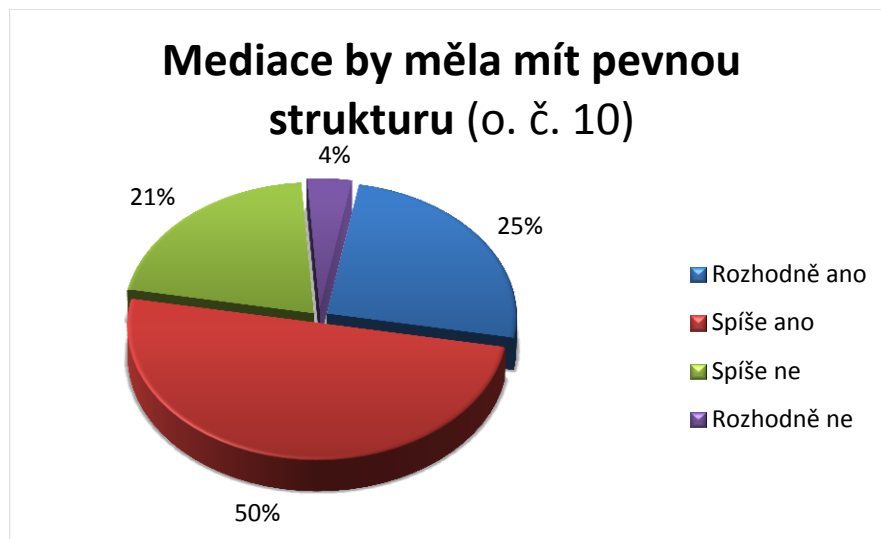
Tuto položku jsme zařadili do dotazníků kvůli tomu, že jsme chtěli vědět, proč by si respondenti eventuálně vybrali mediaci. Dalším našim záměrem bylo seznámit respondenty s výhodami mediace. Nechali jsme respondentům na výběr z více možností.



Graf 9: Výhody rozhodující při výběru mediace

Jak můžeme vyčíst z grafu, nejvíce respondentům by vyhovovalo, kdyby z nabízených možností mohli své konflikty řešit v soukromí, kde by byly zachovány všechny důvěrné informace. Dále by se jim líbilo, kdyby byli díky mediaci schopni snížit napětí a zlepšit vzájemné vztahy do budoucna. Jako třetí nejčastější variantu respondenti označovali položku pochopení se navzájem s druhou stranou. Dobrovolnou účast stran volilo 200 respondentů. Pro 162 respondentů shledávají výhodu mediace ve vyhnutí se soudnímu procesu. 117 respondentů považuje za výhodné, když mohou mít kontrolu nad procesem řešení sporu a jeho výsledkem. Rychlost procesu považuje 107 respondentů za výhodné při řešení problému pomocí mediace. Jen 82 respondentů jsou rádi, když mohou řešit svůj konflikt v neformálním prostředí.

Otázka č. 10) Souhlasíte s názorem, že by měl mít proces mediace pevnou strukturu (osnovu)?

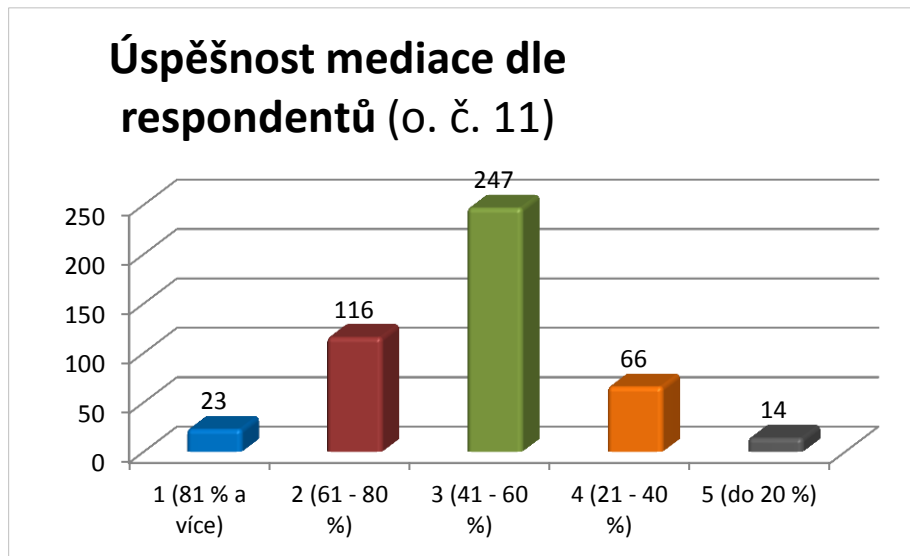


Graf 10: Pevná struktura mediace

Polovina respondentů si myslí, že by měla mít mediace pevnou strukturu (osnovu). Naproti tomu 4 % respondentů si myslí, že by mediace rozhodně neměla mít pevnou strukturu. 25 % z dotazovaných volilo odpověď „rozhodně ano“. 21 % si myslí, že by spíše neměla mít mediace pevnou strukturu.

Otázka č. 11) Jaká si myslíte, že je šance, že se konfliktní strany dohodnou na určitém řešení? Vyjádřete pomocí známkování jak ve škole (procenta vyjadřují přibližnou úspěšnost):

Díky této otázce jsme chtěli zjistit, jak respondenti hodnotí úspěšnost metody mediace. Pro lepší představivost jsme uvedli ke známce i procenta přibližné úspěšnosti.

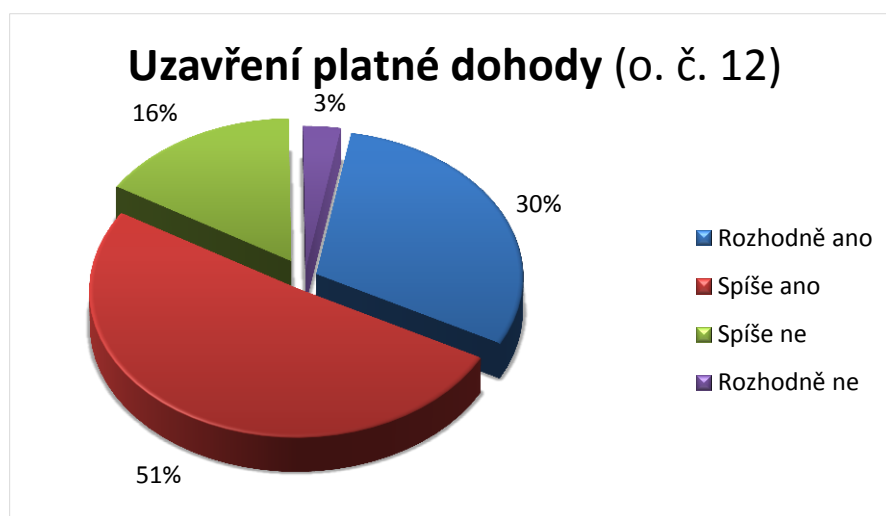


Graf 11: Úspěšnost mediace dle respondentů

Graf nám ukazuje, že nejvíce respondentů se domnívá, že úspěšnost mediace je 41 – 60%. 116 respondentů věří v úspěšnost mediace na 61 – 80 %. Malá část respondentů tedy 66 z nich se domnívá, že mediace pomůže konfliktním stranám v 21 – 40 %. Nejvyšší hodnotu úspěšnosti mediace označilo 23 respondentů. Naopak malá hrstka respondentů si myslí, že je mediace úspěšná ve 20 % a méně.

Otázka č. 12 Když strany úspěšně vyřeší konflikt, uzavírají dohodu, která je platná a časově ohraničená. Myslíte si, že je to správný postup?

Tato otázka nám měla dát odpověď na to, zda si respondenti myslí, že je správné uzavřít s konfliktní stranou dohodu, kterou by poté nesměli porušit.

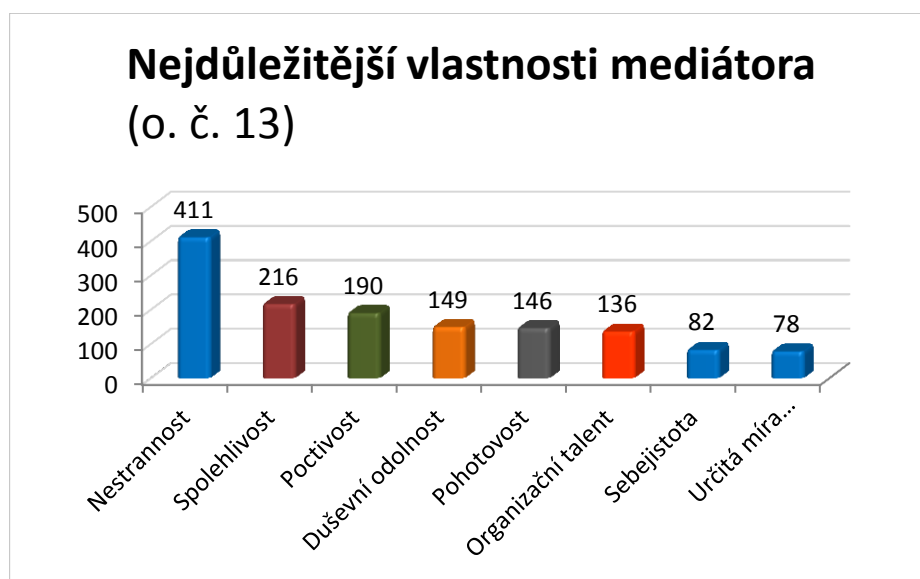


Graf 12: Uzavření platné dohody

Z grafu můžeme vyčíst, že dohromady 377 respondentů by bylo ochotno uzavřít platnou dohodu. 89 respondentů si nemyslí, že je to správný postup uzavřít dohodu po vyřešení konfliktu.

Otázka č. 13) Které vlastnosti mediátora jsou podle Vás nejdůležitější pro mediaci?

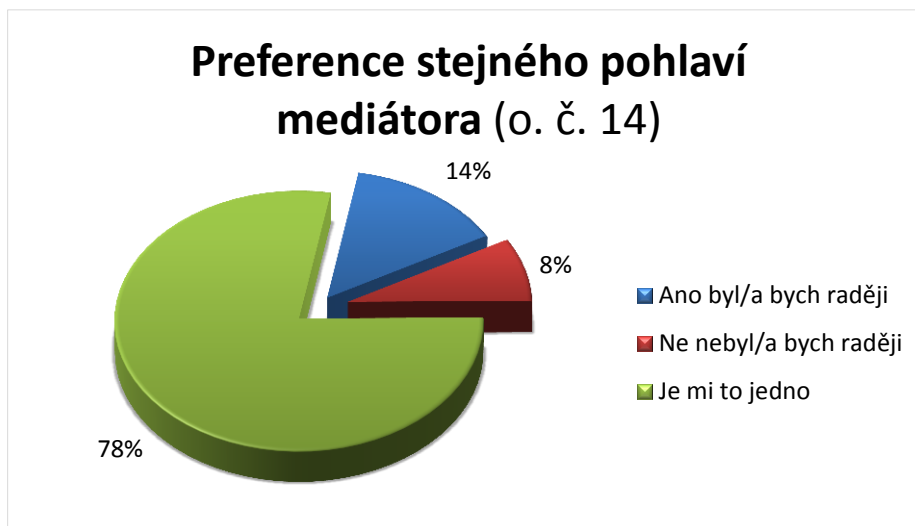
Pomocí této otázky jsme chtěli zjistit, jaké vlastnosti respondenti považují za nejdůležitější na mediátorovi. Také jsme jim chtěli dát celkový obraz o tom, čím by měl oplývat „správný“ mediátor. Díky povinnosti označit 3 možnosti, byli respondenti nuceni zapřemýšlet nad osobností mediátora.



Graf 13: Nejdůležitější vlastnosti mediátora

Tento graf nám podává informaci o tom, že nejvíce respondentů považuje za nejdůležitější vlastnost mediátora nestrannost. Tato odpověď naprosto převládá nad ostatními. Jako druhou nejdůležitější vlastnost považují respondenti spolehlivost mediátora a dále jeho poctivost.

Otázka č. 14) Kdybyste se zúčastnili mediace, byli byste raději, kdyby mediátor byl stejného pohlaví jako Vy?

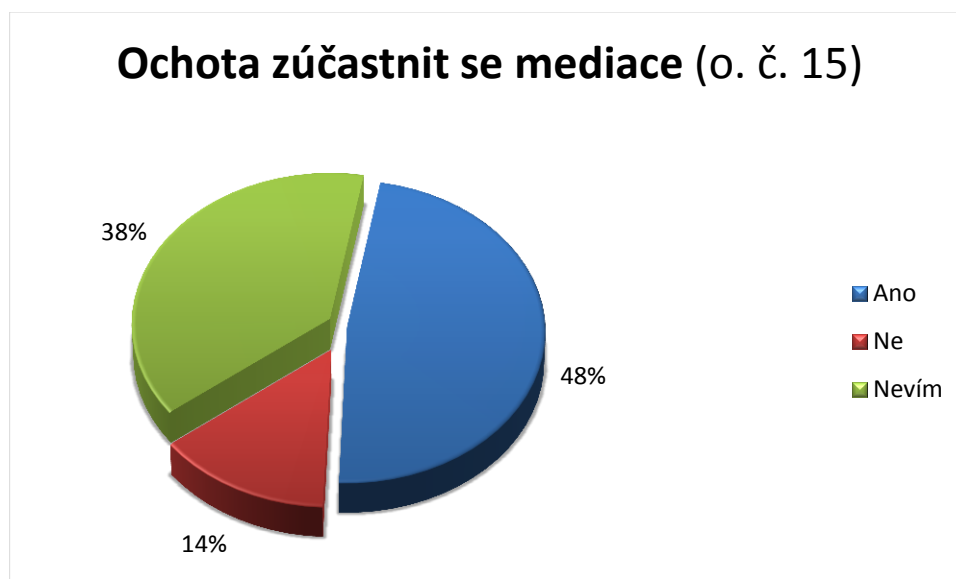


Graf 14: Preference stejného pohlaví mediátora

Z grafu nám vyplývá, že většině respondentů, téměř 80 % by bylo jedno, jestli by byl mediátor stejného nebo opačného pohlaví. 66 respondentů by bylo raději, kdyby byl mediátor stejného pohlaví. Zbytek respondentů tedy 37 by nebylo raději.

Otázka č. 15) Byli byste ochotni zúčastnit se mediace?

Zde jsme museli zahrnout kromě odpovědi „ano“, „ne“ i odpověď „nevím“ z důvodu, že je velmi obtížné si představit, co bychom dělali kdyby...



Graf 15: Ochota zúčastnit se mediace

Podle grafu vidíme, že 62 % respondentů se dokázalo rozhodnout, zda by byli ochotni se zúčastnit mediace. 223 z nich by bylo ochotno se zúčastnit mediace. Naproti tomu 65 re-

spondentů by nebylo ochotno se zúčastnit mediace. 178 respondentů se nedokázalo rozhodnout, zda by se zúčastnilo či nikoliv.

Hypotéza 1: Mezi ochotou obyvateli města a vesnice zúčastnit se mediace existuje statisticky významný rozdíl

H_0 : Ochota zúčastnit se mediace je stejná u obyvatel z vesnice i města.

H_A : Ochota zúčastnit se mediace je odlišná u obyvatel z vesnice i města.

Nejprve jsme museli shromáždit všechny respondenty z vesnic do jedné skupiny a všechny respondenty z města do další skupiny z důvodu malého zastoupení některých vesnic. Dále jsme vyhledali, kolik respondentů z vesnice volilo odpověď „ano“, „ne“ a „nevím“. Stejný postup jsme praktikovali u skupiny respondentů z města. Tyto informace nám přehledně udává níže uvedená tabulka pozorovaných četností.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Vesnice	46,00	22	40	108,00
Město	177,00	43	138	358,00
Celkem	223,00	65	178	466,00

Tabulka 2. Pozorované četnosti I.

Dále jsme vypočítali očekávané četnosti a to tak, že jsme sečetli celkové hodnoty v příslušném sloupci a řádku pozorovaných četností a vydělili to celkovým součtem respondentů. Výsledky očekávaných četností můžeme vidět v následující tabulce.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Vesnice	51,68	15,06	41,25	107,99
Město	171,32	49,94	136,75	358,01
Celkem	223,00	65	178	466,00

Tabulka 3. Očekávané četnosti I.

Dalším krokem pro ověření hypotéz bylo vypočítat kontingenční tabulku díky testu dobré shody Chí-kvadrátu. Výpočet chí-kvadrátu vypadá následovně: (pozorovaná četnost - očekávaná četnost)²/očekávaná četnost.

Výpočet očekávaných četností a test dobré shody chí-kvadrátu budeme aplikovat i v dalších postupech při ověřování stanovených hypotéz.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Vesnice	0,62	3,19	0,04	3,85
Město	0,18	0,96	0,01	1,15
Celkem	0,80	4,15	0,05	5,00

Tabulka 4. Chí-kvadrát I.

Celkový výpočet chí-kvadrátu=5

Stupně volnosti $SV=(\text{počet řádků}-1) \cdot (\text{počet sloupců}-1)$

$SV=2$

$X^2_{0,05}(2) = 5,991 > X^2 = 5$

Testové kritérium při stupni volnosti 2 a hladině významnosti 0,05 je větší než vypočítaná hodnota $X^2 = 5$. Mezi četností odpovědí respondentů z města a vesnice vztahující se k ochotě zúčastnit se mediace neexistuje statisticky významný rozdíl. Na základě výše uvedeného vztahu přijímáme hypotézu nulovou, která říká že:

„Ochota zúčastnit se mediace je stejná u obyvatel z vesnice i města“.

Hypotéza 2: Mezi muži a ženami a ochotou zúčastnit se mediace existuje statisticky významný rozdíl

H_0 : Ochota zúčastnit se mediace je stejná u mužů a žen.

H_A : Ochota zúčastnit se mediace je odlišná u mužů a žen.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Muži	90	32	63	185
Ženy	133	33	115	281
Celkem	223	65	178	466

Tabulka 5. Pozorované četnosti II.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Muži	88,53	25,8	70,67	185
Ženy	134,47	39,2	107,33	281
Celkem	223	65	178	466

Tabulka 6. Očekávané četnosti II.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Muži	0,024	1,489	0,832	2,345
Ženy	0,016	0,98	0,548	1,544
Celkem	0,04	2,469	1,38	3,889

Tabulka 7. Chi-kvadrát II.

$$SV=(r-1)(s-1)$$

$$SV=2$$

$$X^2_{0,05}(2) = 5,991 > X^2 = 3,889$$

Testové kritérium při stupni volnosti 2 a hladině významnosti 0,05 je větší než vypočítaná hodnota $X^2 = 3,889$. Mezi četnostmi odpovědí mužů a žen vztahující se k ochotě zúčastnit se mediace neexistuje statisticky významný rozdíl. Na základě výše uvedeného přijímáme hypotézu nulovou.

„Ochota zúčastnit se mediace je stejná u mužů a žen“.

Hypotéza 3: V závislosti na věku a ochotou zúčastnit se mediace existuje statisticky významný rozdíl.

H_0 : Ochota zúčastnit se mediace je stejná v závislosti na věku

H_A : Ochota zúčastnit se mediace je odlišná v závislosti na věku.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
18 -30	108	26	61	195
31 - 40	25	3	26	54
41 - 50	24	10	27	61
51 - 60	22	10	21	53
61 a více	44	16	43	103
Celkem	223	65	178	466

Tabulka 8. Pozorované četnosti III.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
18 -30	93,315	27,199	74,484	194,998
31 - 40	25,841	7,532	20,626	53,999
41 - 50	29,191	8,508	23,3	60,999
51 - 60	25,362	7,392	20,244	52,998
61 a více	49,289	14,366	39,343	102,998
Celkem	222,998	64,997	177,997	465,992

Tabulka 9. Očekávané četnosti III.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
18 -30	2,31	0,052	2,441	4,803
31 - 40	0,027	2,726	1,4	4,153
41 - 50	0,923	0,261	0,587	1,771
51 - 60	0,445	0,92	0,028	1,393
61 a více	0,567	0,163	0,339	1,069
Celkem	4,272	4,122	4,795	13,189

Tabulka 10. Chí-kvadrát III.

$$SV=(r-1)(s-1)$$

$$SV=8$$

$$X^2_{0,05}(8) = 15,507 > X^2 = 13,189$$

Testové kritérium při stupni volnosti 8 a hladině významnosti 0,05 je větší než vypočítaná hodnota $X^2 = 13,189$. Mezi četnostmi odpovědí respondentů daných věkových kategorií vztahující se k ochotě zúčastnit se mediace neexistuje statisticky významný rozdíl. Na základě výše uvedeného vztahu přijímáme hypotézu nulovou.

„Ochota zúčastnit se mediace je stejná v závislosti na věku.“

Hypotéza 4: V závislosti na vzdělání a ochotou zúčastnit se mediace existuje statisticky významný rozdíl.

H_0 : Ochota zúčastnit se mediace je stejná v závislosti na vzdělání

H_A : Ochota zúčastnit se mediace je odlišná v závislosti na vzdělání

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
ZŠ	6	6	7	19
SŠ vyučen	9	9	21	39
SŠ maturita	118	31	83	232
VOŠ	9	1	11	21
VŠ	81	18	56	155
Celkem	223	65	178	466

Tabulka 11. Pozorované četnosti IV

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
ZŠ	9,092	2,65	7,257	18,999
SŠ vyučen	18,663	5,439	14,896	38,998
SŠ maturita	111,021	32,36	88,618	231,999
VOŠ	10,049	2,929	8,021	20,999
VŠ	74,173	21,62	59,206	154,999
Celkem	222,998	64,998	177,998	465,994

Tabulka 12. Očekávané četnosti IV.

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
ZŠ	1,051	4,234	0,009	5,294
SŠ vyučen	5,003	2,331	2,501	9,835
SŠ maturita	0,438	0,057	0,356	0,851
VOŠ	0,109	1,27	1,106	2,485
VŠ	0,628	0,606	0,173	1,407
Celkem	7,229	8,498	4,145	19,872

Tabulka 13. Chi-kvadrát IV.

$$SV=(r-1)(s-1)$$

$$SV=8$$

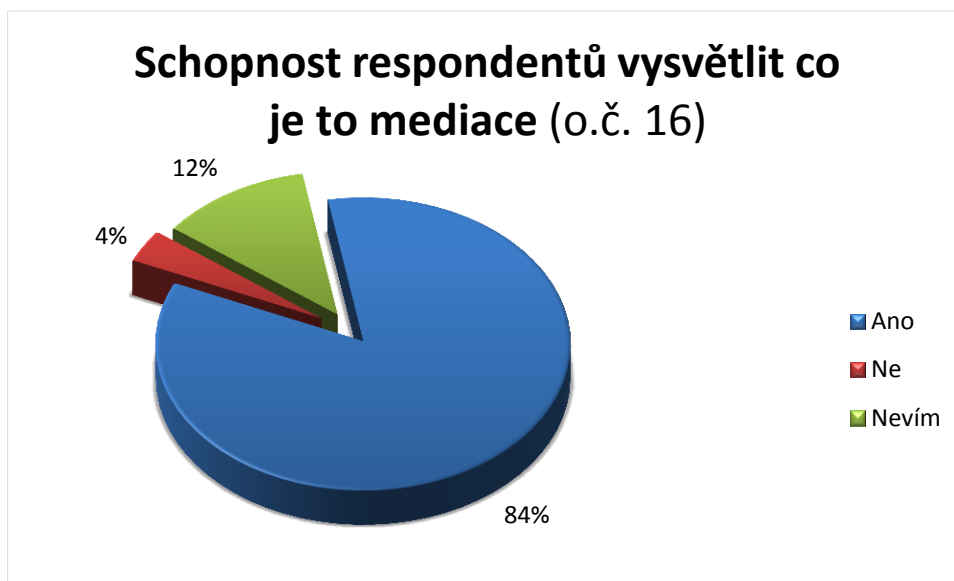
$$X^2_{0,05}(8) = 15,507 < X^2 = 19,872$$

Testové kritérium při stupni volnosti 1 a hladině významnosti 0,05 je menší než vypočítaná hodnota $X^2 = 19,872$. Mezi četnostmi odpovědí respondentů s daným vzděláním vztahující se k ochotě zúčastnit se mediace existuje statisticky významný rozdíl. Na základě výše uvedeného vztahu potvrzujeme hypotézu alternativní.

„Ochota zúčastnit se mediace je odlišná v závislosti na vzdělání.“

Otázka č. 16) Dokázali byste v tuto chvíli někomu vysvětlit co je to mediace?

Tato otázka měla sloužit pro ověření, zda respondenti pochopili z dotazníku co to mediace je a zda by ji tedy dokázali někomu vysvětlit.



Graf 16: Schopnost respondentů vysvětlit co je to mediace

Z grafu nám vyplývá, že 84 % respondentů by bylo schopno vysvětlit co je to mediace. 12 % respondentů neví, jestli by zvládlo vysvětlit metodu mediace a 4% odpovědělo, že by nevěděli jak vysvětlit mediaci.

5 INTERPRETACE

DVO 1: V jakých oblastech sociálního prostředí se dostávají respondenti nejčastěji do konfliktů?

V dotazníku jsme se ptali na otázky týkající se konfliktů, protože ty jsou těsně spjaty s metodou mediace. Naším záměrem v této dílčí otázce, tedy bylo zjistit, jestli respondenti řeší vážné konfliktní situace, v jakých oblastech, ale také jakým způsobem. Tato dílčí výzkumná otázka se týká dotazníkových otázek č. 5, 5a, 5b. Pátá otázka se nejprve ptá, zda se respondenti dostali někdy v životě do konfliktní situace, kterou považovali za vážnou. Další otázka 5a jaké oblasti se vážná konfliktní situace týkala a ještě nás zajímalo, jak konflikt respondenti řešili.

Z uvedené analýzy zjišťujeme, že do konfliktní situace se dostalo jen něco málo přes polovinu dotazovaných. Z toho vyplývá, že více než každý druhý respondent prožil vážnou konfliktní situaci. Je to málo nebo moc? V teoretické části naší práce jsme se dozvěděli, že konflikty jsou přirozenou součástí života lidí, tudíž je tato suma adekvátní. Zde potom záleží na respondentech, na kolik své konflikty považovali za vážné. Když jsme vypočítali poměr mezi věkovým složením respondentů a celkovým počtem respondentů, co odpověděli, že se dostali do vážné konfliktní situace, zjistili jsme, že věková skupina od 41-50 let řešila nejvíce vážných konfliktů. Tento věk je podle odborníků posuzován jako krizové období, kde jedinci procházejí zlomovými fázemi života. Do těchto etap patří procesy stárnutí. Dále také odchod dětí z domu a umírání rodičů. Tyto události mohou vést k osobní krizi, která se poté dále projevuje v ostatních oblastech života jedince. Informace, proč nejvíce lidí v tomto věku řešilo vážné konfliktní situace, může být pravdivá, anebo jsme jen oslovili negativně naladěné jedince.

Tato větší polovina respondentů dále jmenovala, které oblasti se vážná konfliktní situace týkala. Zde jsme nechali respondentům na výběr z více možností a mohli také doplnit vlastní odpověď. Z grafu jsme zjistili, že lidé se nejvíce potýkají s konflikty v rodině a vztazích se svými partnery a dále také řeší pracovní konflikty. Jak se zdá tyto dvě oblasti rodinná a pracovní přináší nejvíce konfliktů. Může to být právě proto, že tyto dvě sféry jsou nejčastějším působištěm lidského jedince. S lidmi v rodině a spolupracovníky tráví největší část svého dne, tudíž se s nimi dostávají neustále do interakce, kde jak jsme si již uvedli v teoretické části práce, nastává střet protichůdných zájmů, názorů či postojů.

Jako poslední v této oblasti jsme se zajímali, jak svůj konflikt respondenti řešili. Z grafu jsme se dozvěděli, že většinu konfliktů dotázaných lidí řešilo aktivně jednáním, ale také kompromisem, což je pozitivní pro společnost a mezilidské vztahy. Kdybychom se opět zaměřili na rodinnou oblast, zjistíme, že i tam respondenti aktivně řeší vzniklé konflikty.

DVO 2: Jaké mají respondenti znalosti o mediaci?

Zde nás zajímalo, kolik respondentů již někdy slyšelo o mediaci a odkud se o ní dozvěděli. Tuto otázku jsme položili, protože jsme chtěli zjistit jaká je aktuální informovanost o mediaci a tyto výsledky dále porovnat s výzkumy z doby před ukotvením mediace v zákoně. Tato dílčí otázka zahrnuje položky dotazníku s číslem 6 a 6a. Otázkou číslo 6 jsme se ptali respondentů, zda již někdy slyšeli o mediaci a ti co odpověděli kladně, se měli vyjádřit, kde se o mediaci dozvěděli.

Z již uvedených výsledků analýzy jsme zjistili, že 61 % respondentů mělo již povědomí o mediaci. Tento výsledek můžeme srovnat s výzkumem z roku 2009, tedy ještě před vznikem zákona o mediaci (2012). Výzkum zjišťoval, jaká je informovanost a názor občanů ČR na mediaci v rámci probační a mediační služby. Z výsledků vyšlo najevo, že pouhá část respondentů (27 %) mediaci znala. Ve srovnání s našimi výsledky zjišťujeme, že povědomí o mediaci vzrostlo o několik desítek procent. Tuto informaci ovšem nemůžeme považovat za definitivní, protože bychom museli dosáhnout, tak velkého výzkumného vzorku, jako u výzkumu zaměřeného na obyvatele všech krajů České republiky.

Těchto 61 % respondentů se shodlo, že informace o mediaci se nejčastěji dozvěděli z elektronických médií (internet, TV, rádio). Zde vidíme, že tyto média by mohly výrazně pomoci v šíření mediace mezi veřejnost.

DVO č. 3: Jak si představují respondenti proces mediace?

Touto dílčí otázkou jsme chtěli zjistit, jak si respondenti představují samotný proces mediace. Za jakých podmínek funguje mediace, jak dlouho trvá jedno sezení, či jaká je úspěšnost mediace. Tento dílčí segment zahrnuje otázky z dotazníku č. 7, 8, 10, 11 a 12. Tyto otázky předcházelo krátké vysvětlení co to mediace je, které najdeme v příloze dotazníku.

V 7 otázce jsme se ptali, zda by byli respondenti ochotni zaplatit danou částku za mediaci. Zjišťujeme, že jen 33 % respondentů by zaplatilo danou částku. Tato skutečnost nemusí

být přímo spjata s negativním postojem respondentů k mediaci, ale může být způsobena neochotou lidí investovat svůj peněžitý majetek do těchto služeb či zboží.

Otázkou č. 8 jsme se ptali na čas, který by věnovali respondenti řešení konfliktu za pomoci mediace. Z výsledků vyšlo najevo, že téměř tři čtvrtiny respondentů by bylo ochotno strávit na mediačním sezení do hodiny svého času. Tato realita může plynout z nedostatku času způsobené dnešním „uspěchaným“ světem, anebo nezaujetím respondenta představit si konflikt a jeho řešení na mediačním sezení. Také je, ale možné, že určitá část respondentů je zcela proti mediaci a tudíž volila odpověď s nejmenší časovou jednotkou.

Pomocí další otázky jsme zjistili, že 75 % respondentů si myslí, že by měla mít mediace určitou strukturu či osnovu. Tento výsledek poukazuje na fakt, že by proces mediace měl mít podle respondentů určitou posloupnost. Jak už víme, mediační proces obsahuje určité fáze, podle kterých mediátor postupuje, aby klienti došli ke zdárnému vyřešení konfliktu.

Při zjišťování na kolik procent hodnotí respondenti úspěšnost mediace, jsme se dozvěděli, že nejvíce respondentů volilo prostřední hodnotu, tedy 41 – 60% úspěšnost. V literatuře se uvádí, že úspěšnost mediace je 75 až 85%, z čehož vyplývá, že respondenti mediaci podceňují, anebo jen volili „zlatou“ střední cestu.

81 % respondentů považuje uzavřít mediační dohodu při vyřešení konfliktu za správný postup. Tato informace může znamenat, že jsou lidé rádi, když se určitým způsobem „pojistí“ proti neplnění daných závazků.

DVO č. 4: Jak si představují respondenti roli mediátora v procesu mediace?

Zde nás zajímalo, jak lidé vidí osobnost mediátora a zda by se cítili lépe při mediačním procesu, kdyby byl mediátor stejného pohlaví jako oni. Mediátor je hlavním činitelem mediace, tudíž bylo důležité tyto otázky položit, ale také aby si respondenti dokázali udělat celkový obrázek o mediaci. Tato dílčí otázka se týkala položek dotazníku č. 13 a 14.

Respondenti vidí mediátora především jako nestrannou osobu, která je spolehlivá a poctivá. Tyto tři vlastnosti volili respondenti nejčastěji zřejmě z důvodu, že jedna z uvedených vlastností (nestrannost) byla již obsažena v krátké definici o mediaci. Může se, ale jednat o to, že díky těmto třem vlastnostem si dokázali respondenti nejlépe představit mediátora a jeho vystupování.

Čtrnáctou otázkou jsme zjistili, že téměř 80 % respondentům by bylo jedno, zda by byl mediátor stejného nebo opačného pohlaví. Tento názor mohou respondenti zastávat z různých důvodů. Jeden z nich může být následující. Respondentům nezáleží na pohlaví, hlavní je, aby byl konflikt vyřešen. Další možností je stav, kdy respondenti označili položku s nevyhraněným postojem, jelikož jim na mediaci nezáleží.

DVO č. 5: Za jakých podmínek by respondenti využili mediaci?

Tuto dílčí otázku považujeme za stěžejní, protože díky ní zjišťujeme, zda respondenti přistupují k mediaci pozitivně a využili by ji, či nikoliv. Položky dotazníku 9 a 15 spadají do této dílčí otázky.

Za výhody mediace respondenti nejčastěji označovali „soukromí a zachování důvěrných informací“, „snížení napětí a zlepšení vzájemných vztahů do budoucna“ a „pochopení se navzájem s druhou stranou“. Mediace je převážně určena pro lidi, kteří konflikt řešit chtějí a potřebují s danou osobou vycházet do budoucna. Tudíž se dá předpokládat, že kdyby lidé řešili vážný konflikt s rodinou, chtěli by tyto tři výhody mediace využít.

Na otázku č. 15, která se ptala respondentů, zda by byli ochotni zúčastnit se mediaci, nejčetnější odpovědí bylo „ano“ s hodnotou 48 %. Dále následovala odpověď „nevím“ s menší relativní četností s 38 %. Výsledek této otázky může být dán nedostatečným vysvětlením mediace, či obtížnou představivostí vážné konfliktní situace a reakce na ni. Nicméně 48 % je stále nejpočetnější možností z těchto odpovědí, což se jeví jako pozitivní výsledek. Nyní bychom mohli jen domýšlet, jak by respondenti reagovali, kdyby byli nuceni rozhodnout mezi „ano“ a „ne“

DVO č. 6: Jaká je souvislost mezi demografickými údaji o respondentech a ochotou zúčastnit se mediace?

U této dílčí otázky nás zajímalo, jestli existuje statisticky významný vztah mezi demografickými údaji, jako je bydliště, pohlaví, věk a vzdělání respondentů a ochotou zúčastnit se mediace. Tuto otázku jsme položili, protože se často objevují rozdíly například mezi informovaností obyvatel z města a vesnice o událostech a dění v regionu. Genderové rozdíly jsou běžnou součástí života, tudíž usuzujeme, že i zde by mohla existovat souvislost mezi ochotou zúčastnit se mediace vzhledem k pohlaví. Každý jedinec žijící na území ČR se nachází v určitém vývojovém období, který může ovlivňovat ochotu podstoupit proces mediace. Ovšem i vzdělání může hrát důležitou roli v rozhodování se, zda podstoupit me-

diaci, či nikoliv. Lidé s vyšším vzděláním mohou být kritičtější k mediaci než lidé s nižším vzděláním.

Z vypočítaných hypotéz jsme zjistili, že pouze mezi respondenty s určitým vzděláním a ochotou zúčastnit se mediace existuje statisticky významný rozdíl. Tabulku pozorovaných četností můžeme převést na relativní četnosti pro snadnější představu o daných hodnotách. Zjišťujeme, že respondenti se základním a středoškolským vzděláním s výučním listem se ve většině případů nedokázali rozhodnout, zda by mediaci využili, či nikoliv. K tomuto neurčitému postoji se přiklání i respondenti, kteří dosáhli vyššího odborného vzdělání. Naproti tomu dotazovaní obyvatelé, kteří dosáhli nejvýše středoškolského vzdělání s maturitou a vysokoškolského by byli převážně ochotni mediaci využít. U vysokoškolsky vzdělaných respondentů bychom mohli předpokládat, že jsou lépe obeznámeni s touto problematikou, tudíž si o procesu mediace dokážou udělat lepší „obrázek“. Tuto stejnou teorii nemůžeme ovšem uplatnit na respondenty se středoškolským vzděláním s maturitou. Je tedy závažnější z jakého důvodu by zrovna tyto dvě skupiny byly ochotny zúčastnit se mediace.

Fakt, že tuto skutečnost bychom mohli zobecnit, na celý kraj, je diskutabilní. Jelikož jsme zvolili dostupný výběrový soubor, nemůžeme si být jisti, jestli tato souvislost platí na všechny obyvatele Zlínského kraje.

SHRNUTÍ

Nyní se pokusíme shrnout výsledky dílčích výzkumných otázek a odpovědět tak na hlavní výzkumnou otázku, která se ptá, jaký je názor obyvatel Zlínského kraje na mediaci. Z uvedených informací jsme se dověděli tyto nejdůležitější body:

- Přibližně každý druhý respondent řešil vážný konflikt
 - Nejčastěji vážné konflikty v rodině, partnerství a pracovní sféře
- 61 % respondentů slyšelo již o mediaci
 - Nejčastější zdroje o mediaci: internet, TV, rádio
- 33 % respondentů by zaplatilo danou částku za mediaci
- 41 - 61% hodnocení úspěšnosti mediace dle respondentů
- 48 % respondentů by bylo ochotno zúčastnit se mediace

- Respondenti se středoškolským vzděláním s maturitou a respondenti s vysokoškolským vzděláním by byli ochotni se zúčastnit mediace s porovnáním s respondenty jiného vzdělání

U uvedených údajů nám vychází najevo, že konfliktovost respondentů je relativně vysoká, přičemž nejvíce konfliktů se odehrává v rodinném a partnerském prostředí, ale také v pracovní sféře respondentů. Větší polovina respondentů mediaci znalo již z minulosti, což je pro nás celkem pozitivní, je ale stále důležité zvyšovat informovanost veřejnosti Zlínského kraje o mediaci. Jak jsme se dozvěděli, největším zdrojem informací je internet, TV a rádio. Díky těmto sdělovacím prostředkům by se lidé mohli dále dovědět užitečné zprávy o mediaci. Velmi malé procento lidí by bylo ochotno zaplatit mediaci, tudíž je na samotných mediátorech a mediačních centrech, jak se budou stavět k této skutečnosti. Úspěšnost mediace respondenti podhodnotili, z toho vyplývá, že víra respondentů ve vyřešení konfliktu pomocí mediace není příliš vysoká. 48 % z celkového počtu respondentů by bylo ochotno využít mediaci. Z toho vyplývá, že lidé mají málo informací o této metodě, tudíž si nemohou představit, jak by reagovali v roli potencionálního klienta. Již zmíněné dvě kategorie respondentů s určitým vzděláním by byly ochotny se zúčastnit mediace, tudíž je potřeba se zaměřit na ostatní kategorie a zjistit z jakého důvodu se nerozhodli.

Z výše uvedeného nám dochází, že názor respondentů na mediaci je relativně pozitivní. Je ale zapotřebí informovat veřejnost o této mimosoudní metodě řešení mezilidských konfliktů. A to nejlépe za pomoci již zmiňovaných médií-internetu, TV či rádia. Nejvíce konfliktů respondenti řešili v rodinné sféře, tudíž je na místě rozvíjet povědomí veřejnosti především o rodinné mediaci, ale nesmíme zanedbat i ostatní oblasti. Zde by měli mít mediátoři a mediační centra zájem rozšiřovat mediaci do hlubšího povědomí veřejnosti.

DOPORUČENÍ DO PRAXE

Ze souhrnu výsledků jsme tedy zjistili, že je potřeba veřejnost dále informovat o této metodě řešení konfliktů. O tom, jak se lidé dostanou ke zdrojům o mediaci a jaký postoj k ní zaujmou je zcela v rukou státu a zákonů, které vydá. Když bychom opominuli tuto skutečnost, mohli bychom se alespoň pokusit v rámci regionu navrhnout určité řešení. To je následující:

Uskutečnili bychom projekt Zlínského kraje ve spolupráci s mediátory a mediačním centrem Zlína o řešení konfliktů alternativní metodou mediace. Účelem by bylo zlepšení mezilidských vztahů a společnosti kraje a seznámit veřejnost o mediaci. Konflikty zde existovaly, existují a také budou, je tedy potřeba, aby si s nimi lidé dokázali poradit a popřípadě z nich vytěžit pozitiva. U některých druhů konfliktů je lepší se obrátit na třetí kvalifikovanou osobu, která by lidem pomohla vyřešit konflikt. Účastnit by se mohl každý, kdo by měl zájem se dozvědět něco nového a získat podnětné informace do života. Tento projekt by byl realizován v prostorách s větší rozlohou, kde by bylo možné obsadit více místností s projektorem a větší kapacitou míst pro návštěvníky. Jednodenní program by obsahoval tyto aktivity:

- Přednášky na téma konflikty
- Přednášky na téma mediace
- Inscenace mediačního sezení
- Workshop jak řešit konflikty

Přednášky by realizovali zkušení odborníci z odvětví mediace, kteří mají bohaté životní zkušenosti z této oblasti. Inscenaci by nahrál tým lidí, kteří by se herectvím dlouhodobě zabývali, tudíž by se veřejnost mohla těšit na poučný zážitek. Workshop by se skládal z několika fází. V první fázi by lidé pomocí odborníka objevili svůj vlastní styl jednání v konfliktní situaci a dále se snažili pozměnit svůj způsob jednání, tak aby nedocházelo v budoucnu k zbytečnému vyostřování konfliktu. Součástí workshopu by také bylo, předvedení různých konfliktních situací, které by účastníci měli za úkol vyřešit. Poté by si s odborníkem (vedoucím celého workshopu) názorně ukázali, jak by bylo nejvhodnější v takové situaci postupovat. Celý tento projekt by byl realizován v krajském městě-Zlín. Propagace by byla zajištěna formou letáčků vyvěšených ve Zlíně, ale také ve větších městech Zlínského kraje. Informace o akci by také byly zpřístupněny na webových stránkách Zlínského kraje. Díky tomuto projektu bychom předpokládali, že lidé ze Zlínského kraje budou mít větší povědomí o konfliktech a jejich řešení pomocí mediace. Také bychom byli rádi, kdyby se tento projekt zalíbil i veřejnosti zainteresované do této oblasti, kteří by se dále inspirovali a uskutečnili podobnou akci v ostatních krajích ČR.

ZÁVĚR

Teoretická část naší práce nám poskytla důležité poznatky o konfliktech, které vznikají díky mezilidské interakci a komunikaci v ní. Z uvedených informací jsme se dozvěděli, jakým způsobem mohou lidé přistupovat ke konfliktu a jak jej nadále řešit. Ovšem existují konfliktní situace, které dvojce či skupina lidí není schopna vyřešit vlastními silami. Pro tyto případy je zde stát, různé služby a mnoho odborníků, kteří se specializují na oblast interpersonálních vztahů. Jednou z těchto služeb je mediace, kterou poskytují, jak jsme se mohli dočíst v teoretické části práce, odborníci na tuto problematiku. Všechny důležité aspekty mediace jsme se snažili důkladně popsat, aby si čtenář dokázal představit, jak tato metoda funguje.

V praktické části bakalářské práce nás zajímalo, jestli lidé znají tuto metodu řešení konfliktů a jaký názor na ni zastávají. Zajímaly nás tyto informace, protože jsme předpokládali, že většina lidí o mediaci nebude mít téměř žádné povědomí, tudíž ani názor. Pomocí dotazníku jsme se tedy snažili respondentům přiblížit tuto metodu a následně zjistit jaký k ní mají přístup.

Výsledky výzkumu vypovídají o tom, že lidé mají částečné povědomí o mediaci a zastávají spíše pozitivní názor. Tato skutečnost plyne z hlavních bodů shrnutí výzkumu, kde se vyjádřila více než polovina respondentů, že mediaci již znalo. Úspěšnost mediace respondenti lehce podhodnotili. Tato skutečnost vyplývá z faktu, že i když respondenti odpovídali kladně na informovanost o mediaci, nemají o ni příliš valné vědomosti. I přes tento problém, by byla téměř polovina respondentů ochotna se zúčastnit procesu. Komplikace by ovšem nastaly, kdyby se jednalo o odměnu mediátora. Jen třetina respondentů by byla ochotna zaplatit danou částku. Lze tedy konstatovat, že jeden z možných problémů, proč by lidé nevyužili mediaci, jsou peníze, které by do ní museli vložit. Podnětem pro další výzkum tedy může být zjistit důvody, proč by lidé nechtěli využít služeb mediátora.

Jelikož je mediace zakotvena v zákoně pouhé tři roky, rozvoj mediačních center a šíření mediace je v plynulém rozvoji. Postupem času vznikají mediační centra a mediační kurzy jsou v nabídce vzdělávání čím dál tím častější. Jediné co pokulhává, jsou nedostatečné informace o organizacích České republiky, které by podávaly aktuální zprávy a inovace o procesech mediace a sporech, které řeší. Internet je nejrozšířenější zdroj informací, tudíž je na samotných mediátorech, jak využijí této skutečnosti a doplní mezery ve vědomostech lidí o mediaci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ATLAS, Nancy F., HUBER, Steven J., TRACHTE-HUBER, Wendy. 2000. *Alternative Dispute Resolution: The Litigator's Handbook*. Chicago: American Bar Association Publishing. ISBN 15-707-3812-2.
- [2] BEDNÁŘ, Vojtěch. *Strategie vyjednávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 157 s. ISBN 978-80-247-3858-1.
- [3] BEDNÁŘ, Vojtěch. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, 224 s. ISBN 978-80-247-4211-3.
- [4] DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001, 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- [5] DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 502 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
- [6] DUFFY, K. G., GROSCH, J. W., OLCZAK, P. V., *Community mediation. A Handbook for Practitioners and Researchers*. New York: The Guilford Press, 1991, ISBN 0-89862-561-0.
- [7] GALVAS, Milan a Miloslava PRUDILOVÁ. *Pracovní právo ČR po vstupu do EU*. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005, vi, 378 s. ISBN 80-251-0523-7.
- [8] HENDL, Jan. *Přehled statistických metod: analýza a metaanalýza dat*. 4., rozš.vyd. Praha: Portál, 2012, 734 s. ISBN 978-80-262-0200-4.
- [9] HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003, 190 s. ISBN 80-247-0467-6.
- [10] HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 270 s. ISBN 978-80-247-3134-6.
- [11] HOLÁ, Lenka. *Rodinná mediace v České republice*. Praha: Leges, 2014, 256 s. ISBN 978-80-7502-015-4.
- [12] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [13] JANOTOVÁ, Magda. *Mediace*. Praha: Ústav práva a právní vědy, 2014, 152 s. ISBN 978-80-87974-07-0.
- [14] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2., přeprac., v Portálu 1. Praha: Portál, 2002, 189 s. ISBN 807178642x.

- [15] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [16] NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 225 s. ISBN 802470577x.
- [17] PLAMÍNEK, Jiří. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Vyd. 1. Praha: Argo, 1994, 198 s. ISBN 80-85794-14-4.
- [18] PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2009, 136 s. ISBN 978-80-247-2944-2.
- [19] PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 168 s. ISBN 978-80-247-5031-6.
- [20] PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 146 s. ISBN 80-247-0858-2.
- [21] POTOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se, aneb, Průvodce mediačním procesem*. 1. vyd. Praha: Alfom, 2013, 197 s. ISBN 978-80-87785-00-3.
- [22] RISKIN, L. L., ARNOLD T., KEATING M. *Mediace, aneb, jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1993, 136 s. ISBN 80-901710-6-0.
- [23] SEITL, Martin. *Poznávání interpersonálních charakteristik osobnosti*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 164 s. ISBN 978-80-244-3320-2.
- [24] SEKOT, Aleš. *Sociologie v kostce*. 3., rozš. vyd. Brno: Paido, 2006, 258 s. ISBN 80-7315-126-x.
- [25] SOUDKOVÁ, Miluše. *O zdravých vztazích mezi lidmi: přátelství a manželství*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2006, 152 s. ISBN 80-7239-196-8.
- [26] ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 161 s. ISBN 80-247-0844-2.
- [27] ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 207 s. ISBN 978-80-262-0091-8.
- [28] VĚTROVEC, Vladislav. *Zákon o mediaci a probaci: komentář*. Praha: Eurolex Bohemia, 2002, 115 s. ISBN 80-86432-32-7.
- [29] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 319 s. ISBN 80-7178-998-4.

- [30] WINTEROVÁ, Alena. *Civilní právo procesní: vysokoškolská učebnice*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Linde, 2006, 729 s. ISBN 80-7201-595-8.

SEZNAM LEGISLATIVNÍCH ZDROJŮ

- [31] Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora. In: *Sbírka zákonů*. 13. 8. 2012, částka 96, s. 3588.
- [32] ČESKO. Zákon č. 202 ze dne 2. května 2012 o mediaci. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-202>.

INTERNETOVÉ ZDROJE

- [33] Kurzy mediace [online]. ©2012 [cit. 2015-03-28]. Dostupné z: <http://kurzymediaci.cz/>.
- [34] Mediace. In: Nejvyšší státní zastupitelství Česká republika [online]. ©2012 [cit. 2015-03-29]. Dostupné z: <http://www.nsz.cz/index.php/cs/ohroene-osoby-a-pokozeni/mediace>.
- [35] Rodinné konflikty a rodinná mediace. In: Cesta k mediaci [online]. ©2013 [cit. 2015-03-30]. Dostupné z: <http://www.cestakmediaci.cz/cz/clanky/rodinne-konflikty-a-rodinna-mediace/24>.
- [36] Rodinná mediace. In: Bulletin advokacie [online]. ©2013 [cit. 2015-04-1]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/rodinna-mediace>.
- [37] ROZUM a kol. *Uplatnění mediace v systému trestní justice I* [online]. ©2009 [cit. 2015-04-2]. Dostupné z: <http://www.ok.cz/iksp/docs/365.pdf>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj.	a jiné
atd.	a tak dále
apod.	a podobně
ČR	Česká republika
např.	například
o. č.	otázka číslo
popř.	popřípadě
s.	strana
sb.	sbírka
tzv.	takzvaně
USA	Spojené státy americké

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1. Návratnost dotazníků</i>	44
<i>Tabulka 2. Pozorované četnosti I.</i>	56
<i>Tabulka 3. Očekávané četnosti I.</i>	56
<i>Tabulka 4. Chi-kvadrát I.</i>	57
<i>Tabulka 5. Pozorované četnosti II.</i>	58
<i>Tabulka 6. Očekávané četnosti II.</i>	58
<i>Tabulka 7. Chi-kvadrát II.</i>	58
<i>Tabulka 8. Pozorované četnosti III.</i>	59
<i>Tabulka 9. Očekávané četnosti III.</i>	59
<i>Tabulka 10. Chi-kvadrát III.</i>	59
<i>Tabulka 11. Pozorované četnosti IV.</i>	60
<i>Tabulka 12. Očekávané četnosti IV.</i>	61
<i>Tabulka 13. Chi-kvadrát IV.</i>	61

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1: Struktura respondentů z hlediska bydliště</i>	45
<i>Graf 2: Struktura respondentů z hlediska věku</i>	46
<i>Graf 3: Struktura respondentů z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání</i>	46
<i>Graf 4: Oblast vážné konfliktní situace</i>	47
<i>Graf 5: Způsob řešení konfliktu</i>	48
<i>Graf 6: Zdroje informací o mediaci.....</i>	49
<i>Graf 7: Ochota zaplatit danou částku za mediaci</i>	50
<i>Graf 8: Čas ochotný strávit na jednom sezení</i>	50
<i>Graf 9: Výhody rozhodující při výběru mediace</i>	51
<i>Graf 10: Pevná struktura mediace.....</i>	52
<i>Graf 11: Úspěšnost mediace dle respondentů</i>	53
<i>Graf 12: Uzavření platné dohody</i>	53
<i>Graf 13: Nejdůležitější vlastnosti mediátora</i>	54
<i>Graf 14: Preference stejného pohlaví mediátora</i>	55
<i>Graf 15: Ochota zúčastnit se mediace</i>	55
<i>Graf 16: Schopnost respondentů vysvětlit co je to mediace</i>	62

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: dotazník

Dobrý den,

jsem studentkou 3. ročníku Sociální pedagogiky na UTB ve Zlíně. V rámci mé bakalářské práce bych Vás chtěla požádat o vyplnění tohoto krátkého dotazníku. Dotazník se týká **náborů obyvatel Zlínského kraje** na mediaci jakožto způsobu řešení mezilidských sporů - konfliktů.

Vaše odpovědi jsou zcela anonymní a budou sloužit pouze ke zpracování mé bakalářské práce, proto prosím odpověďte upřímně.

Děkuji za Váš čas

Renata Hončová

Vybranou odpověď prosím zakřížkujte:

1. Kde žijete (počet obyvatel):

- Město: Do 10 000
- Město: 10 001 – 20 000
- Město: 20 001 – 30 000
- Město: 30 001 a více
- Vesnice: Do 100
- Vesnice: 101 - 1000
- Vesnice: 1001 - 2000
- Vesnice: 2001 - 3000
- Vesnice: 3001 - 4000

2. Jste:

- Muž
- Žena

3. Kolik Vám je let:

- 18 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 - 60
- 61 a více

4. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- Základní škola
- Střední škola výuční list
- Střední škola s maturitou
- Vyšší odborná škola
- Vysoká škola

5. Dostali jste se někdy do konfliktní situace, kterou jste považovali za vážnou?

- Ne
- Ano **5a. které oblasti se vážná konfliktní situace týkala?**
(Je možné zaznačit více odpovědí)

- Rodinná a partnerská
- Sousedská
- Pracovní
- Školní
- Interkulturní (např. vážný konflikt s menšinami)
- Obchodní (např. vážný konflikt mezi firmami)
- Jiné, doplňte:

5b. Jak jste řešili konflikt?

(Dle předchozí otázky je možné zaznačit více odpovědí)

- **Pasivita** (nicnedělání, konflikt se vyřešil sám od sebe)
- **Násilí** (fyzické, psychické – vydírání, slovní potyčky)
- **Delegace** (konfliktní strany, žádají o pomoc třetí osobu, např. přítel)
- **Jednání** (konfliktní strany aktivně řeší konflikt)
- **Kompromis** (Konfliktní strany se dohodli, díky vzájemným ústupkům)
- **Jinak, doplňte:**

6. Slyšeli jste již někdy o mediaci?

- Ne
- Ano **6a. Odkud jste se dozvěděli o mediaci?** (Je možné zaznačit více odpovědí)

- TV, rádio
- Internet
- Tisk (Noviny, časopis)
- Od přátel, známých
- Odborná literatura
- Odjinud, doplňte:

Mediace je způsob řešení mezilidských konfliktů za pomoci třetí neutrální osoby, tedy mediátora, který pouze zprostředkovává komunikaci mezi zneprátelenými stranami a nikdy za ně nerozhoduje. Zneprátelené strany se účastní mediace dobrovolně a aktivně se podílejí na řešení konfliktu a jejím výsledku.

7. Průměrný poplatek za jedno sezení na osobu činí 500,-. Na vyřešení problému je zapotřebí v průměru 5 sezení. Byli byste ochotni zaplatit tuto částku za mediaci?

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

8. Kolik času byste byli ochotni strávit na jednom sezení řešením konfliktu?

- Do 1 hodiny
- 2 hodiny
- 3 hodiny a více

9. Vyberte 3 možnosti (výhody) mediace, které by pro vás byly rozhodující při výběru mediace:

- Dobrovolná účast stran
- Soukromí a zachování důvěrných informací
- Kontrola nad procesem řešení sporu a jejím výsledkem
- Pochopení se navzájem s druhou stranou
- Snížení napětí a zlepšení vzájemných vztahů do budoucna
- Vyhnout se soudu
- Jednat v neformálním prostředí
- Rychlost procesu

10. Souhlasíte s názorem, že by měl mít proces mediace pevnou strukturu (osnovu)?

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

11. Jaká si myslíte, že je šance, že se konfliktní strany dohodnou na určitém řešení? Vyjádřete pomocí známkování jak ve škole (procenta vyjadřují přibližnou úspěšnost):

- 1 (81 % a více)
- 2 (61 – 81 %)
- 3 (41 – 60 %)
- 4 (21 – 40 %)
- 5 (do 20 %)

12. Když strany úspěšně vyřeší konflikt, uzavírají dohodu, která je platná a časově ohraničená. Myslíte si, že je to správný postup?

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

13. Vyberte 3 možnosti (vlastnosti) mediátora, které jsou podle Vás nejdůležitější pro mediaci?

- Nestrannost
- Poctivost
- Spolehlivost
- Určitá míra dominance
- Sebejistota
- Pohotovost
- Duševní odolnost
- Organizační talent

14. Kdybyste se zúčastnili mediace, byli byste raději, kdyby mediátor byl stejného pohlaví jako Vy?

- Ano byl/a bych raději
- Ne nebyl/a bych raději
- Je mi to jedno

15. Byli byste ochotni zúčastnit se mediace?

- Ano
- Ne
- Nevím

16. Dokázali byste v tuto chvíli někomu vysvětlit co je to mediace?

- Ano
- Ne
- Nevím

Děkuji za spolupráci!

„Normální soužití není v neexistenci konfliktů, ale jejich šťastné vyřešení.“

Natalia Han-Ilgiewicz

