

Mediace jako způsob řešení interkulturního konfliktu

Gabriela Zůbková

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Gabriela ZŮBKOVÁ**
Osobní číslo: **H09591**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Mediace jako způsob řešení interkulturního konfliktu**

Zásady pro vypracování:

Zpracování odborné rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti interkulturní mediace.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů a kazuistického případu.

Zpracování a vyhodnocení získaných 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:

BITTNEROVÁ, Dana; MORAVCOVÁ, Mirjam. Etnické komunity v kulturním kontextu. Vyd. 1. Praha : Ermat Praha, s.r.o., 2008. 267 s. ISBN 978-80-87178-01-0.

HOLÁ, Lenka. Mediace v teorii a praxi. Vyd. 1. Praha : Grada Publishing, a.s., 2011. 272 s. ISBN 978-80-247-3134-6.

HOLÁ, Lenka. Mediace : Způsob řešení mezilidských konfliktů. Vyd. 1. Praha : Grada Publishing, a.s., 2003. 192 s. ISBN 80-247-0467-6.

Migrace a kulturní konflikty. Harald Christian Scheu. Vyd. 1. Praha : Auditorium, 2011. 322 s. ISBN 978-80-87284-07-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Jurtiková

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

30. listopadu 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

4. května 2012

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.

děkanka



L.S.



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

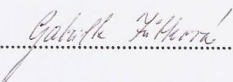
Beru na vědomí, že

- 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. 2012

..... 

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 vzdělávacímu 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 užit 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 výdělku jím 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 přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Cílem předložené bakalářské práce je analýza a zjištění základních atributů interkulturní mediace při řešení etnických konfliktů.

Teoretická část se nejprve zabývá obecnými informacemi o tom, co je mediace a o možnosti využití v interkulturním konfliktu. Zabývá se také konfliktem, rozdělením konfliktů a způsoby řešení konfliktů. Praktická část je zaměřená na prozkoumání hlubší problematiky interkulturní mediace pomocí kvalitativní metody, která byla uskutečněna formou rozhovorů s mediátory, kteří se zabývají interkulturní mediací.

Klíčová slova: mediace, konflikt, etnická menšina, etnikum, národnost, kultura

ABSTRACT

The aim of my bachelor paper was to analyse the basic attributes of inter cultural mediation when solving ethnical conflicts.

The theoretical part explores the common information about the mediation itself and also about its use in the inter cultural conflict. It also studies the conflict, the division of conflicts and ways of solving them. The aim of the practical part is to examine the inter cultural mediation problems deeper, with the help of the qualitative method, which was implemented by interviewing the mediators, who are involved in inter cultural mediation.

Keywords: mediation, conflict, ethnical minority, ethnicity, nationality, culture

Motto:

„Nežádej, aby to, co se stane, se stalo tak, jak chceš. Ale dbej, aby se věci stávaly tak, jak se stávají, a budeš šťastný.“

Epiktetos, Rukojeť

Ráda bych poděkovala Mgr. Michaele Jurtíkové za odborné vedení a cenné rady při psaní mé bakalářské práce. Také bych chtěla velmi poděkovat za ochotu a vstřícný přístup při poskytování rozhovorů paní Heleně Stöhrové, paní PhDr. Tatjaně Šiškové a paní Mgr. Anně Kubešové. Také velké poděkování patří mému manželovi a celé rodinně za velkou podporu a pomoc.

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

OBSAH

I	TEORETICKÁ ČÁST	12
1	KONFLIKT.....	13
1.1	VYMEZENÍ POJMU KONFLIKT	13
1.2	PŘÍČINY KONFLIKTU	14
1.3	ROZDĚLENÍ KONFLIKTŮ	15
1.3.1	Podle počtu zúčastněných osob.....	15
1.3.2	Podle převládající psychologické charakteristiky	15
1.3.3	Podle dalších používaných kategorií.....	15
1.4	ZPŮSOBY ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ.....	16
1.5	DRUHY KONFLIKTŮ	18
1.6	INTERKULTURNÍ KONFLIKT	19
2	MEDIACE.....	21
2.1	POJEM MEDIACE	21
2.2	HISTORIE MEDIACE	22
2.3	MEDIACE V ČESKÉ REPUBLICE.....	23
2.4	MOŽNOSTI A VYUŽITÍ MEDIACE	23
2.4.1	Mediace v civilních sporech.....	23
2.4.2	Mediace v trestním řízení.....	24
2.5	FÁZE A PROCES MEDIACE.....	24
2.5.1	Fáze mediace	24
2.5.2	Proces	26
2.6	METODY JEDNÁNÍ.....	27
2.6.1	Aktivní naslouchání	28
2.6.2	Formy otázek.....	29
2.6.3	Další techniky.....	29
2.7	MEDIÁTOR.....	29
2.8	KOMPETENCE, ROLE A DOVEDNOSTI MEDIÁTORA	30
3	INTERKULTURNÍ MEDIACE	34
3.1	EXISTENCE ETNICKÝCH MENŠIN V ČESKÉ REPUBLICE	35
3.2	VYMEZENÍ POJMŮ ETNIKUM, NÁROD, NÁRODNOST, NÁRODNOSTNÍ MENŠINA.....	35
3.3	KULTURA	37
3.4	KULTURNÍ ODLIŠNOSTI	38
II	PRAKTICKÁ ČÁST	40
4	REALIZACE VÝZKUMU	41
4.1	CÍL VÝZKUMU	41
4.1.1	Dílčí cíle výzkumu	41

4.1.2	Výzkumné otázky.....	42
4.2	VÝZKUMNÝ VZOREK	42
4.3	DRUH VÝZKUMU	43
4.4	METODA VÝZKUMU	43
4.5	ORGANIZACE A PRŮBĚH VÝZKUMU.....	44
4.6	ASOCIACE MEDIÁTORŮ ČESKÉ REPUBLIKY.....	45
4.6.1	Poslání a cíle Asociace mediátorů České Republiky	45
4.6.2	Struktura a lidé	46
4.7	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	46
5	VÝSLEDKY VÝZKUMU	47
5.1	KATEGORIE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	47
5.2	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	67
5.2.1	Hlavní výzkumná otázka	67
5.2.2	Dílčí cíle výzkumu	67
6	SHRNUTÍ VÝZKUMU	73
	ZÁVĚR	74
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	75
	SEZNAM PŘÍLOH.....	78

ÚVOD

Toto téma jsem si vybrala pro svou práci především proto, že mě velmi zaujal předmět s názvem Mediace a probace, který jsme měli v pátém semestru. Když jsem podrobněji zjišťovala obsah a náplň mediační služby, začalo mě téma zajímat ještě více. Svou bakalářskou práci jsem směřovala, ale pouze jedním směrem a to k mediaci. Toto téma jsem musela ještě více specifikovat, protože mediaci je možno použít snad u všech druhů neshod a konfliktů, se kterými se můžeme v životě setkat. Vybrala jsem si interkulturní mediaci, pro svou rozmanitost, různorodost a náročnost.

Cílem bakalářské práce bude analýza a zjištění základních atributů interkulturní mediace při řešení etnických konfliktů.

V teoretické části jsem se nejprve zabývala konfliktem, neboť se domnívám, že je to stěžejní proto, aby proces mediace mohl vůbec vzniknout a být započat. Druhá kapitola se už zabývá mediací jako takovou, jejím vymezením, historií a možnostmi využití. Dále pak mediátorem jako osobou, která mediaci vykonává. Třetí a poslední kapitola se snaží přiblížit existenci etnických menšin, které v České republice žijí a vymezením pojmů, které s tím souvisí. Praktická část je realizována pomocí polostrukturovaných rozhovorů ve které jsem se snažila zjistit vše o interkulturním konfliktu a jeho řešení pomocí mediace.

Každý z nás se ve svém životě potkal a bude potkávat, ať už v naší zemi nebo v rámci dovolených, služebních cest a podobně, s jinými národnostmi či etniky. A každý z nás se může dostat do konfliktu buď z nepochopení některých zvyků, tradic anebo různých hodnot. Bakalářská práce se bude snažit přiblížit konflikt v interkulturním prostředí. Co může být prvním impulsem k řešení interkulturní mediace a jaké možnosti anebo předpoklady by měl mít mediátor k tomu a dokázal procesem mediace provést klienty tak, aby našli společné řešení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KONFLIKT

V této kapitole bych se ráda zabývala vymezením pojmu konflikt, jeho dělením a možnými způsoby řešení konfliktu. Každý z nás, který se potýká s konfliktem přistupuje ke konfliktu jinak. Proto bych ho chtěla blíže vysvětlit za pomoci odborné literatury.

Nevyhnutelnost konfliktů většinou pramení z rozdílných názorů a představ. Dále pak může pramenit z toho, že každý člověk s sebou vědomě nebo nevědomě do řešených situací přináší své osobní předpoklady, buď na úrovni svých představ o světě, dále pak na úrovni osobních cílů a potřeb anebo také na úrovni způsobů chování (Khelerová, 2006, s. 34).

1.1 Vymezení pojmu konflikt

Slovo „konflikt“ je latinského původu pocházejí ze slova „cónflictus“ neboli srážka. Toto slovo se skládá ze dvou částí: předpony – „con“ a hlavní části neboli jádra – „flictus“. Konflikt pak znamená střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry se navzájem vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí (Křivohlavý, 2008, s. 17).

Dodržování pravidel znamená snížení a rovnoměrné rozložení rizik. V situaci kdy nikdo nemůže své šance odhadnout zcela přesně, to znamená nejen udržování naděje na dosažení kýženého cíle, ale také možnost lépe vyhodnotit šance soupeřů, pokus ovšem někdo z účastníků hodnotí pravidla jako omezující, vzájemné vztahy nabývají podobu konfliktu (Tesař, 2007, s. 26).

Podle Hartl, Hartlové (2000) *„je konflikt rozpor, spor, současně střetávání protichůdných tendencí.“*

Plamínek (1994) ve své knize uvádí, že *„konflikt lze velmi jednoduše vnímat jako střet něčeho s něčím“*.

Každá reálná konfliktní událost je specifická a ovlivňují ji různé faktory, které jsou rozdílné, výlučně pro tu kterou situaci. Konflikt se uskutečňuje spontánně, nekontrolovatelně a jednání účastníků bývá živelné, takže je obtížné ho spoutat do jistého modelu. V rámci konfliktní události však můžeme obrazně rozlišit určité fáze, které probíhají ve velmi krátkém časovém úseku, bezprostředně na sebe navazují a plynule přechází jedna druhou. Konflikt tvoří tři fáze:

1. vytváření konfliktu – příčina konfliktu, z něhož spor vzniká, prvotní signály neshod účastníků rozhovoru
2. stupňování a vyhocení odlišných názorů a stanovisek až k vyostřenému střetu, v krajním případě k roztržce, rvačce, doprovázené výraznými zvukovými, lexikálními a syntaktickými signály konfliktního jednání
3. tlumení konfliktu, popřípadě jeho překonání (Výběr z prací českých a slovenských autorů, 2004, s. 142)

Slovo „konflikt“ existuje v téměř stejné podobě skoro ve všech evropských jazycích. Ve zcela stejném pravopisném tvaru existuje nejen v češtině, ale i ve slovenštině, polštině, bulharštině, ukrajinštině, ruštině, němčině, švédštině, dánštině, norštině atd. (Křivohlavý, 2008, s. 18).

1.2 Příčiny konfliktu

Kniha Konflikt, koření života (2004) uvádí příčiny, které způsobují konflikt. Jejich nekonečné množství. Mohou však být rozděleny do tří základních kategorií.

1. Konflikty kvůli majetku - jsou obvykle řešitelné nejsnáze. Dochází k nim v případě, že dva lidé chtějí totéž, ale není toho dost pro oba.
2. Konflikty vyvolané psychologickými potřebami – spory vyvolané těmito potřebami se obvykle projeví v zástupné formě sporu kvůli majetku. Psychologickými potřebami můžeme rozumět potřebu moci, přátelství, úspěchů atd. Vzhledem k tomu, že tyto motivace jsou méně zřejmé, je obtížnější konflikt tohoto typu řešit.
3. Konflikty, v nichž hraje roli hodnotový systém – hodnoty tvoří základ našeho názorového systému, a proto patří tento druh sporů mezi nejobtížněji řešitelné. Zpochybnění hodnot, které uznáváme, je ohrožením nás samých. Reagujeme na ně obvykle neústupností a stažením se do sebe.

Mnoho sporů je tvořeno kombinací dvou nebo dokonce všech tří kategorií (z knihy Konflikt, koření života, 2004, s. 19).

1.3 Rozdělení konfliktů

Podle Holé (2003) je mnoho způsobů jak dělit konflikt. Nejčastěji se setkáváme s rozdělením konfliktů podle počtu zúčastněných osob, podle převládající psychologické charakteristiky a dalších používaných kategorií.

1.3.1 Podle počtu zúčastněných osob

1. Intrapsychické konflikty – vnitřní, osobní konflikty jedince.
2. Interpersonální konflikty – konflikty mezi dvěma osobami.
3. Skupinové konflikty – vznikající uvnitř skupiny, včetně konfliktu jedince s vlastní skupinou.
4. Meziskupinové konflikty – probíhající mezi dvěma a více skupinami, včetně případu konfliktu jedince s cizí skupinou.

Skupinové a meziskupinové konflikty dále dělíme podle toho, jestli jde o malé nebo velké skupiny lidí. Malá skupina je přitom definována jako skupina lidí, vídajících se tváří v tvář (Holá, 2003, s. 12).

1.3.2 Podle převládající psychologické charakteristiky

1. Konflikty představ – dochází k nim tehdy, když se střetnou prvky našeho vnímání.
2. Konflikty názorů – názor je hodnocení nějaké skutečnosti. Ke konfliktu názorů dvou lidí dojde tehdy, když mají různé výchozí informace, hodnotí na základě různých kritérií či zcela odlišně interpretují pozorovanou skutečnost.
3. Konflikty postojů – vzniká jako střet odlišných tendencí v jednání.
4. Konflikty zájmů- vzniká, pokud dojde ke střetu snah lidí, usilujících o uspokojení svých potřeb. Zájem představuje zaměření člověka k určité oblasti předmětů a jevů (Holá, 2003, s. 12).

1.3.3 Podle dalších používaných kategorií

Můžeme sem zařadit dělení konfliktů **podle předmětu sporu**, který do určité míry ovlivňuje účastníky a způsob jejich jednání. Další možné dělení by bylo **podle věku** zúčastněných osob. Zkoumají charakteristiky konfliktu v každém období lidského vývoje. **Gene-**

rační konflikty jsou postaveny na rozdílnosti názorů a nároků starších a nově nastupující generace (Holá, 2003, s. 13).

1.4 Způsoby řešení konfliktů

Každou metodu vyjednávání je možné posuzovat podle tří kritérií: Je-li to možné, měla by vést k rozumné dohodě. Měla by být efektivní a měla by zlepšit, nebo alespoň nenarušit vztah zúčastněných stran (Fisher, 2004, s. 15)

Podle Riskin, Arnold, Keating (1996) některé konfliktní situace těžko zvládneme vlastními silami, a tak se obracíme o pomoc ke třetí straně. Od ní očekáváme podporu při řešení našeho sporu, případně jeho nezaujaté posouzení a konečné rozhodnutí. Jednou z možností je soud, arbitráž a alternativní způsoby řešení konfliktu.

Soudní řízení – v řadě sporů se nevyhneme konfrontaci a autoritativnímu rozhodnutí soudu. Jde především o situace, kdy bylo zcela jednoznačně porušeno právo a není třeba o podobě konečného rozsudku vyjednávat. Soud, v rámci svých možností, rozhoduje o právu sporných stran, nikoliv o naplnění jejich přání a potřeb. Autoritativní soudní rozhodnutí neumožňuje sporným stranám ovlivnit podobu výsledné dohody a podílet se na procesu řešení a upravení budoucích vztahů. Negativní vliv na ukončení sporu má i současná přetíženosť soudů. Dlouhé čekání na soudní projednání oddaluje vyřešení situace a konflikt prodlužuje a vyostřuje (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 8).

Arbitráž – neboli rozhodčí řízení se vytvořila jako alternativa soudního jednání. Odpůrci pověřují vyřešením svého případu společně zvolenou třetí nezávislou osobu. Arbitr vyslechne každou ze sporných stran, zváží přednesené argumenty a učiní rozhodnutí. To je pak pro všechny právně závazné a vymahatelné. Arbitrážní řízení dává stranám větší prostor k vyjádření a přednesení svých stanovisek. Konečné rozhodnutí ovšem nevzniká prostřednictvím vzájemného vyjednávání a zvažování možných způsobů řešení, je vyneseno autoritou. V České Republice byla arbitráž zrušena, do určité míry ji nahrazuje tzv. rozhodčí řízení, které je vedeno rozhodcem (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 9).

Jak uvádí Holá (2011) alternativní způsoby řešení konfliktu se vyznačují snahou vytvořit co největší rovnováhu mezi účastníky. Ti svobodně rozhodují nejen o předmětu sporu, ale i o způsobu jeho řešení. Zapojená třetí osoba spor nerozhoduje, ale pomáhá klientům v hledání možného řešení. Mezi nejvýznamnější a nejčastěji využívané alternativní způsoby řešení patří:

Mediace

Facilitace - jde o vyjednávání mezi účastníky konfliktu zprostředkované facilitátorem. Jeho úlohou není spor rozhodnout, ale uplatňuje určitá pravidla, se kterými účastníci konfliktu souhlasili. Tím zjednodušuje průběh vyjednávání a pomáhá stranám ve vzájemné komunikaci.

Konciliace - pochází z latinského slova conciliare, která znamená „dát dohromady“. Jde o způsob řešení, který bývá často zaměňovaný s mediací. Konciliace je vedena konciliátorem, který se soustředí především na zprostředkování komunikace mezi klienty a k aktivnímu zasahování do sporu dochází v omezené míře (Holá, 2011, s. 132).

Podle Holé (2003) je cílem řešení konfliktu není vyřešení konfliktní situace, ale změna konfliktní situace na situaci nekonfliktní a to:

- aktivním řešením dané situace
- adaptací na tuto situaci
- změnou vnímání dané situace

Holá (2003) uvádí, že někdy se techniky řešení konfliktu označují za dostředivé a odstředivé. To znamená, že se buď jednání účastníků soustřeďuje na akci proti sobě, že se stupňuje četnost nepřátelských útoků, nebo se naopak projevují spíše únikové tendence. Nejčastěji je dělíme podle Holé (2003) na:

Spontánní řešení

Jsou to techniky, které jsou nazývány jako techniky vyrovnávání se ze zátěží či obranné mechanismy. Nejčastěji jsou uváděny tyto: agrese, únik, regrese, fixace, rezignace, izolace, negativismus, potlačení, popření atd. (Holá, 2003, s. 19).

Záměrné řešení

Záměrné řešení konfliktů znamená, že buď účastníci sami, nebo další nezúčastněné osoby převezmou iniciativu k ukončení a zvládnutí konfliktní situace. Záměrné řešení konfliktní situace může mít dvě podoby:

1. buď účastníky samotnými - což znamená, že jsou na jednání o řešení vzniklého konfliktu přítomny pouze zúčastněné osoby a nebo
2. s pomocí v konfliktu nezúčastněné osoby – protože některé konflikty lidé jen těžko zvládnou vlastními silami, a tak se obracejí o pomoc ke třetí straně. Tím na tuto autoritu přenesou jistou míru práva rozhodovat o svých věcech. Očekávají od ní podporu, nezaujaté posouzení a konečné rozhodnutí. Oficiálně přizvanou stranou může být soud, arbitr nebo mediátor (Holá, 2003, s. 20).

1.5 Druhy konfliktů

Existuje mnoho způsobů jak dělit konflikt. Podle Holé (2003) v každém uspořádání, třídění jevů do skupin podle podstatných a shodných znaků vidíme důležitý nástroj našeho poznání. Každá klasifikace má však jen omezené možnosti. Reálné konfliktní situace se velmi málo vyskytují v čisté podobě, Většinou mají smíšený a složitý průběh, v němž se uplatňují různé faktory psychického a sociálního života a prostředí, takže lze vystihnout pouze ty s převládající tendencí. Mezi jednotlivými druhy je možný přechod (např. pracovní konflikt zasáhne do rodinného prostředí). Přesto je přínos klasifikace konfliktů zřejmý:

- usnadňuje orientaci v konfliktní situaci,
- vede k rychlejší a věcnější analýze,
- zaměřuje pozornost na podstatné okolnosti,
- umožňuje využití a přizpůsobení doporučovaných zásad jednání konkrétní situaci
- ulehčuje vyvození závěrů a poučení pro prevenci

Je mnoho způsobů dělení konfliktů. Nejčastěji se setkáváme s rozdělením konfliktů podle:

- a. počtu zúčastněných osob,
- b. psychologické charakteristiky střetávajících se tendencí,
- c. dalších používaných kategorií (Holá, 2003, s. 10).

1.6 Interkulturní konflikt

Interkulturní konflikt podle Hartl, Hartlové (2000) je „*konflikt mezi kulturami, včetně náboženských. Při jeho řešení lze uplatnit boj, soutěž nebo diskuzi.*“

Podle Tesaře (2007) fyzický vzhled umožňuje okamžitou identifikaci příslušníka cizí skupiny bez přímého osobního kontaktu. A rozlišování lidí podle vzhledu se řídí předpokladem, že společný vzhled souvisí se společnou kulturou. To je podepřeno tím, že základům etnického cítění patří víra ve společný původ. Odlišný fyzický vzhled upozorňuje na odlišný původ. Rasová a etnická identita jsou dvěma stranami jedné mince a rasové a etnické konflikty pak dvěma navzájem se prostupujícími kategoriemi.

S fyzickou odlišností se často pojí i odlišnost kulturní, která utvrzuje přesvědčení o etnické odlišnosti. Někdy je mírně jiný vzhled zdůrazněn kulturními rozdíly, například způsobem odívání, případně kulturními rozdíly samotné mohou vyvolávat dojem fyzické odlišnosti, což jenom ukazuje, že bez ohledu na proměnlivost kategorií jde v zásadě stále o to samé. Jestliže přijímáme, že etnikum se vymezuje mimo jiné přesvědčením o společném původu a sdílenou kulturou, pak můžeme jako etnický pracovně označit každý konflikt, v němž hraje roli etnické cítění, bez ohledu na to, zda v konkrétním případě převažuje hledisko fyzického vzhledu či různosti kulturních prvků, ať už to je jazyk, nebo třeba tradiční způsob obživy (Tesař, 2007, s. 35).

Kulturní konflikty vycházející z kulturní odlišnosti přistěhovaleckých komunit se promítají do různých oblastí sociálního života. Problém kulturní odlišnosti se týká migrujících pracovníků, kteří v daném státě pobývají jen krátkou dobu, stejně jako přistěhovalců, kteří po určité době pobytu získali občanství svého nového státu, či jejich dětí, které se na území nového státu již narodily. Kulturní konflikty můžeme členit podle tří základních sfér, a to

na státní, veřejné a soukromé sféry. Kulturní konflikty se v právním pojetí odehrávají ve všech sférách (Scheu, 2011, s. 30).

Účastníci etnického konfliktu se mohou uchýlit k různým úrovním násilí - fyzické a psychologické. Eskalované komplexní konflikty nejsou vhodné jako předmět vyjednávání, smírného řešení. Mají tendenci být řešeny násilím (Holá, 2011, s. 184).

2 MEDIACE

Druhá kapitola se bude věnovat mediaci jako pojmu. Dále pak historii mediace a jejímu „příchodu“ do České Republiky. Mediace je určitý proces, který má i své fáze a využívá různé strategie a techniky, bez kterých by mediace nebyla možná. Velmi důležitou součástí je mediátor, který samotnou mediaci provádí a který by nemohl mediaci provádět, pokud by neměl určité schopnosti, dovednosti, předpoklady atd.

Mediace jako forma řešení mimosoudního sporu je doposud v České Republice velmi málo známá. Často občané ani netuší, že existuje jiná forma domluvy než jít přímo k soudu. Mediace je komunikační metoda, která využívá poznatků různých vědních disciplín zejména: sociální psychologie, sociologie, filozofie a práva. Kořeny mediace sahají daleko do historie. K nám se dostala na počátku devadesátých let 20. století (Holá, 2011, s. 9).

2.1 Pojem mediace

Slovo „mediace“ je odvozeno z latinského „medius“, což znamená střední, prostřední, ale též nestranný, nerozhodný a neurčitý. Nejčastěji se definice uvádějí jako zásah do konfliktu třetí, neutrální stranou, která pomáhá konfliktním stranám ve vedení nebo řešení jejich sporu (Duffy, Grosch, Olczak, 1991, s. 22).

Zásahem do konfliktu je míněn zásah do konfliktního vztahu, procesu jeho řešení, nikoliv zásah do věcné podstaty konfliktu (Holá, 2011, s. 50).

Některé definice mediace zdůrazňují proces mediace jako vyjednávání, jiné kladou důraz na roli mediátora. V zahraniční literatuře se můžeme setkat s četnými definicemi mediace. Například podle K.M.Scanlonová (1999, s. 1 in Holá, 2011, s. 50) uvádí, že „*mediace je flexibilní, dobrovolný způsob řešení konfliktů, který využívá třetí neutrální stranu – mediátora – k usnadnění jednání a řešení problému stran*“. Později pak, společně s Ericksonovou sděluje, že „mediace umožňuje stranám nejlépe pochopit spor a jeho důsledky“.

Zásahem mediátora do procesu hledání řešení konfliktu a napomáháním účastníkům ve vyjednávání informovaného souhlasu s uzavřením dohody je mediace specifická a odlišuje

se od ostatních způsobů řešení konfliktů pomocí další osoby. Aktivní účast mediátora na řešení konfliktu je základní charakteristikou mediace (Holá, 2011, s. 50).

2.2 Historie mediace

Podle Holé (2003) je mediace jako přístup, idea řešení konfliktů za pomoci třetí nezávislé strany existuje v mnoha společenstvích již po staletí. Mnohé nasvědčuje tomu, že postupy blízké mediaci jsou starší než lidstvo samo, protože velmi podobné chování bylo popsáno i u některých primátů. Historie mediace jako přístupu k řešení konfliktů má své kořeny ve starověku.

Ve starověkém Řecku se občané v občanských sporech obraceli zpravidla nikoliv na soud, ale na rozhodčí. Rozhodčí řízení má některé společné prvky s mediací. Lze ho z historického hlediska chápat tedy nejen jako samotnou formu řešení, ale i jako předstupeň vývoje mediace.

Při společném jednání o podmínkách uzavírané vzájemné dohody mezi poškozenou stranou a pachatelem (tedy účastníky konfliktu) bylo dbáno na to, aby se obě strany smířily a zavázaly se dále již neusilovat o pomstu.

Mediace jako metoda se začala uplatňovat při řešení konfliktu zhruba před třiceti lety. Je to tedy poměrně mladá metoda. Studiu její historie není dosud věnována větší pozornost.

V informacích o historii mediace se názory odborníků – co se týče časového zařazení – liší. To je zřejmě dáno i tím, že ve vývoji metody od starověku do dneška je obtížné stanovit přesně časovou hranici, od které je možné hovořit o mediaci jako o metodě. Mediace se vyvíjela v různých historických obdobích, v různých geografických oblastech, v různých oborech společenské praxe různě (Holá, 2003, s. 26).

V současné době jsou mediační služby nejvíce rozšířené v USA, Kanadě, ve Francii, Velké Británii a dalších západoevropských zemích. Ve Spojených státech se mediace využívá v 60 – 70% „viditelných“ pracovních, obchodních, rodinných nebo komunitních sporů, přičemž zhruba dvě třetiny končí uzavřením výsledné dohody. V některých státech upravuje mediaci jako způsob mimosoudního vyjednávání právní řád (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 10).

2.3 Mediace v České Republice

O mediaci se v České Republice začalo hovořit začátkem devadesátých let 20. století. Významnou skutečností bylo zavádění mediace do praxe a postupná profesionalizace mediátorů. V roce 2000 byla založena Asociace mediátorů ČR, která se zaměřuje na vysokou profesionální úroveň poskytovaných mediačních služeb, konzultačních činností, vzdělání mediátorů formou interaktivního výcviku podle vzdělávacích standardů a vyvíjí řadu aktivit k zavádění mediace u nás. Stát se zasloužil o využívání mediace v trestním řízení jako důležitého prvku restorativní justice zřízením Probační a mediační služby ČR (Holá, 2011, s. 165).

2.4 Možnosti a využití mediace

Holá (2011) uvádí, že podle zkušených mediátorů lze mediací řešit téměř každý konflikt. Mediace je široce aplikovatelná, a to všude tam, kde dochází k mezosobnímu styku. Aplikační oblasti mediace jsou nejčastěji děleny podle povahy práva.

- mediace v civilních sporech – v netrestní oblasti
- mediace v trestním řízení – v trestní oblasti

2.4.1 Mediace v civilních sporech

Oblast civilních sporů zahrnuje všechny konflikty, které mohou vzniknout porušením práv lidí žijících v jistých vztazích v dané instituci či lokalitě. Jsou současně i aplikačními oblastmi mediace, které pak vymezují její označení:

- rodinná a partnerská mediace
- peer mediace
- obchodní mediace
- mediace v pracovněprávních sporech
- interetnické mediace
- komunitní mediace
- environmentální mediace
- mediace v politice a diplomacii (Holá, 2011, s. 180).

2.4.2 Mediace v trestním řízení

Mediací v trestním řízení se rozumí mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením (Holá, 2011, s. 186).

Hlavní oblastní mediace jsou tzv. malé procesy neboli méně závažné trestné činy. Jde například o majetkové delikty, delikty spáchané z nedbalosti, související s mírnější agresivitou. Mediace by se neměla uplatňovat u závažných trestných činů. Účastníky mediace jsou klienti – poškozený a obviněný – a mediátor (mediátoři), který zastupuje stát. Dále se mediace mohou účastnit jejich právní zástupci, v případě mladistvých klientů jejich rodiče, kurátoři pro mládež apod. (Holá, 2011, s. 186).

2.5 Fáze a proces mediace

Podle Holé (2011) mediace hledá řešení jiným způsobem: ptá se, co by mohlo fungovat lépe. Místo příčiny konfliktu a viníka hledá pozitivní řešení. Hledáním pozitivního řešení je míněn celý proces mediace.

2.5.1 Fáze mediace

1. Zahájení mediace

Aby mohla být mediace uskutečněna, musí být splněny dvě základní podmínky:

1. Strany konfliktu musí požádat nebo souhlasit s mediací
2. Mediátor musí souhlasit, že bude mediovat.

Mediaci zahajuje mediátor svým úvodním slovem. Jeho úkol je navodit atmosféru důvěry a tvůrčího řešení, představit zúčastněné osoby, stručně vysvětlit mediační proces, roli mediátora, zdůraznit dobrovolnost účasti. Pozornost věnuje objasněním příp. tvorbě základních pravidel jednání (Holá, 2011, s. 120).

2. Získání informací

V této fázi mediace mají klienti prostor k nerušenému sdělení svého vnímání konfliktní situace. Jsou vedeni k tomu, aby sdělení směřovali k mediátorovi. Úkolem mediátora je naslouchat, otázkami podporovat klienty ve sdělování a otevřenosti a získat tak pro všechny zúčastněné maximum možných informací důležitých pro porozumění sobě i partnerovi (Holá, 2011, s. 121).

3. Porozumění zájmům

V této fázi dostávají partneři možnost vzájemné komunikace. Cílem je opustit původní soupeřivé pozice a přejít k postupnému odhalování vlastních zájmů, motivů, hodnot, potřeb a porozumění partnerovi. Odhalování vlastních zájmů, motivů a potřeb je pro člověka v konfliktu emočně náročnou situací (Holá, 2011, s. 128).

4. Hledání řešení

Cílem této fáze je na základě identifikovatelných zájmů a potřeb klientů hledat vhodná řešení, která by uspokojovala zájmy obou partnerů. Hlavním úkolem mediátora je podněcovat klienty k tvůrčímu, kooperativnímu přístupu a udržovat proces zaměřený na budoucnost. V této fázi je možno využívat nejrůznější techniky tvůrčího myšlení. Proces hledání řešení postupuje od nejjednodušších sporných bodů ke složitějším. Každé dílčí řešení i výsledná dohoda by měly uspokojovat zájmy obou partnerů (Holá, 2011, s. 128).

5. Vytváření a sepsání dohody

Je soupis těch řešení, která se jeví klientům jako nejlepší. Je vytvořena tzv. rámcová dohoda. Ta je základem pro konečnou dohodu. Tato fáze bývá obtížná pro mediátora i pro klienta, protože po sjednání rámcové dohody často vzniká dojem, že většina problémů je odstraněna. Teprve přesné formulování dohody může odhalit další problémy i skrytá nepochopení. Přijatá dohoda může mít různou podobu: nejčastěji písemnou, ale i ústní, podobu mezidohody. Konečnou dohodu v písemné formě klienti i mediátor podepisují (Holá, 2011, s. 129).

6. Závěrečné slovo

V poslední fázi mediace shrne proces mediace, zaměří se především na dosažené výsledky. Závěrečné zhodnocení poskytuje zpětnou vazbu pro klienty i pro mediátora. Jsou dojednány podmínky dodržování a kontroly dohody. Výsledkem procesu mediace nemusí být vždy jen dohoda, s níž jsou klienti spokojeni. Mohou vzniknout čtyři různé formy ukončení mediace:

1. Dohoda je dosažena – je to dohoda, která řeší bezzbytku a prakticky proveditelným způsobem konflikt. Je jednoznačná a pro všechny srozumitelná. Uspokojuje všechny účastníky.
2. Dohoda o odkladu nebo přerušení – jde o dohodu mezi klienty, že jednání bude pokračovat v budoucnosti. Přitom nemusí být stanoveno, kdy k tomuto pokračování dojde.
3. Dohoda o „nedohodě“ - výsledkem mediace může být jejich shoda v tom, že vzájemná dohoda není možná. Překážky k dosažení mohou být věcné např. konflikty, u nichž není jasný právní krok, či konflikty. Dalším důvodem může být falešné očekávání nebo překážka personální.
4. Dohoda není dosažena – účastníci rezignují na proces mediace a jednání ukončí (Holá, 2011, s. 120).

2.5.2 Proces

Proces mediace vyjadřuje dynamickou stránku metody. Je to postupná řada po sobě následujících, k sobě se vztahujících a vzájemně souvisejících událostí a změn. Základním prostředkem procesu mediace je rozhovor, který má v některých fázích mediace formu vyjednávání, které je ale možné uskutečnit až po určité době konání mediace (Holá, 2011, s. 113).

Podle Riskin, Arnold, Keating (1996) vyjednávání v mediaci můžeme rozlišovat na vyjednávání poziční a vyjednávání konstruktivní.

Poziční vyjednávání

Poziční jednání většinou předpokládá situaci, kdy se jedná o kvantifikovatelné jmění či předměty a znesvářené strany se musí dohodnout na tom, co jak rozdělit. V takové situaci nastává konflikt zájmů. Poziční jednání má za následek vytváření strategií zaměřených na to, jak by klient získal co největší část sporného majetku (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 20).

Konstruktivní vyjednávání

Konstruktivní vyjednávání se od poziční značně liší. Jedná se při něm o to, aby se maximálně vyšlo vstříc potřebám obou zúčastněných stran (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 21).

2.6 Metody jednání

Jak uvádí Riskin, Arnold, Keating (1996) když se mediátor sejde s klientem, má při první schůzce dva cíle: získat informace a nastolit atmosféru vzájemné důvěry. Existuje několik dobrých metod, které mohou pomoci účastníkům sporu překonat neochotu poskytovat informace

Empatické porozumění

Jedním z nejdůležitějších je empatické porozumění. Jde o to, že osoba, která se ptá, by měla: naslouchat, porozumět, neposuzovat. Význam empatického porozumění spočívá v tom, že napomáhá rozvíjet atmosféru vzájemné důvěry a motivuje klienta k tomu, aby více hovořil (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 24).

Pasivní techniky

Výraz tváře a pozice těla mohou dokazovat, že mediátor se skutečně o klienta zajímá, nesnaží se ho kritizovat, ale snaží se vcítit do pozice klienta. Je dobré používat nespécifická přitakání (aha, hmm..). Další technikou jsou otázky s otevřeným koncem.

Tyto pasivní techniky motivují klienta k tomu, aby více hovořil, ale samy o sobě neukazují, že mediátor rozumí tomu, co klient říká, ani nevyjadřují mediátorův souhlas (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 24).

2.6.1 Aktivní naslouchání

Při aktivním naslouchání mediátor parafrázuje to, co slyšel, obsah sdělení, tak i pocity, o nichž si myslí, že je mluvčí prožívá. Výhodou aktivního naslouchání je, že při něm sdělení, jež slyšíme, neposuzujeme, ale je při tom jasné, že je chápeme. Tato technika upevňuje vzájemnou důvěru a podporuje lepší komunikaci (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 25).

Podle Holé (2011) mezi techniky aktivního naslouchání patří:

1. Povzbuzení – mediátor vyjadřuje zájem o klienta a téma hovoru. Povzbuzení dodává odvahu, sebedůvěru a chuť dále sdělovat. Je bránou k informacím.
2. Objasnění – tato technika pomáhá porozumět situaci, získat informace, hledat nové souvislosti. Mediátor klade otevřené otázky. Objasňování přispívá k novým pohledům na konfliktní vztah a předmět konfliktu. Otázkami jednomu klientovi zprostředkovává mediátor důležité informace partnerovi, ale i klientovi samotnému.
3. Parafrázování – slouží k ověřování správného pochopení sděleného. Sdělení klienta vyjadřuje mediátor vlastními slovy, ukazuje, co si myslí, že klient právě řekl. Parafrázování přispívá k lepšímu porozumění.
4. Zrcadlení – mediátor dává najevo, že chápe, jak se klient cítí. Pojmenování pocitů obvykle přináší uvolnění tenze.
5. Shrnutí – slouží k zakončení jedné části jednání a k přechodu k další. Mediátor klidným hlasem zopakuje důležité myšlenky, fakta a pocity.
6. Ocenění – napomáhá k nasměrování vztahu klientů ze vztahu soupeření do vztahu spolupráce posilování žádoucích projevů jejich chování.

2.6.2 Formy otázek

Jako další metodu by měl mediátor ovládat kladení různých typů otázek, jako například otázky s otevřeným koncem, konkrétní otázky, navádějící otázky a otázky typu ano nebo ne (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 27).

2.6.3 Další techniky

Další technikou je, že mediátor se chová tak, jako by automaticky očekával, že mu klient informace sdělí. Také je možno připomínat důvody, proč se klient rozhodl využít služeb mediátora anebo také může zkusit mlčení. Další technikou je dát najevo ocenění za dobrou práci např: „Tohle nám velice pomůže“ (Riskin, Arnold, Keating, 1996, s. 26).

2.7 Mediátor

Mediátor je odborník na efektivní vyjednávání. Je nezávislý a neutrální. Je zodpovědný za proces jednání a rozhoduje o jeho formě. Kontrola nad výsledkem jednání a zodpovědnost za rozhodnutí o věcné stránce řešení zůstávají plně na straně účastníků – klientů. Do věcné stránky konfliktu tedy mediátor sám nezasahuje, nevybírá, dokonce ani nehodnotí možná řešení. Jiná situace nastává, když klient zhodnocení řešení žádá. Mediátor se pak zaměřuje na hodnocení možných důsledků (např. právních, výchovných, obchodních) daného řešení. Mediátor zprostředkovává komunikaci, pomáhá účastníkům analyzovat situaci a formulovat jejich zájmy (Holá, 2003, s. 50).

Bez mediátora není žádná mediace možná. Členové konfliktního systému přicházejí v situaci, kdy jejich vzájemná komunikace selhává. Žádají mediátora o pomoc. Mediační systém vzniká teprve vstupem mediátora do jejich konfliktního systému. V narušené konfliktní komunikaci je příchodem nového prvku systému naděje na konstruktivní řešení. Mediátor jako člen mediačního systému se teprve v mediační komunikaci dále konstituuje. Vstupuje však do ní vybaven svými schopnostmi, dovednostmi, znalostmi a představou o roli, kterou v dané mediační komunikaci bude zastávat (Holá, 2011, s. 211).

2.8 Kompetence, role a dovednosti mediátora

Kompetence

Co je považováno za odborné kompetence mediátora? Často není rozlišováno mezi vzděláním, kvalifikací, znalostmi, dovednostmi, schopnostmi atd.

Holá (2011) uvádí, že vztah mezi pojmy „kvalifikace“ a „kompetence“ však není ani v příslušné literatuře jednotně vymezen.

Pojem „kompetence“ můžeme definovat jako pravomoc nebo schopnost vykonávat určitou funkci. V odborné literatuře je pojem „kompetence“ mnohdy používán synonymně s pojmem „kvalifikace“. Kvalifikací se nejčastěji rozumí soustava schopností potřebných k získání způsobilosti k výkonu určité profese (Vetešky, Tureckiové 2008, s. 43 in Holá, 2011, s. 211).

Většina zákonných úprav řeší požadavky na kompetence mediátora, zejména jeho kvalifikaci a podmínky vzdělávání.

Kvalifikace

Kvalifikaci můžeme chápat jako souhrn schopností vykonávat určitou práci tak, jak ji v konkrétním čase vyžaduje společnost. Nároky na kvalifikaci se v čase mění. Pojem „kvalifikace“ je spojován s výkonem méně náročným a spíše dělnických profesí. Obecně řečeno, kompetence bývají v kontextu zvládnání pracovních situací nejčastěji vyjádřeny znalostmi, schopnostmi, povahovými rysy, postoji, dovednostmi a zkušenostmi konkrétního pracovníka. Být kompetentní tedy znamená být schopný (Holá, 2011, s. 212).

Vzdělání

Konflikt je multifaktoriální jev vyžadující transdisciplinární přístup. Proto se při řešení konfliktů mohou uplatnit různá vzdělání mediátorů: v sociologii, právu, psychologii, sociální práci, pedagogice. Podle toho se také liší jejich pojetí mediace. Dobrovolní mediátoři, bez ohledu na dosaženou úroveň vzdělání, většinou předem absolvují základní výcvik

v mediaci. Mediátoři, kteří se zabývají rozvodovou problematikou, bývají zpravidla právníci nebo psychologové. Mediátoři v justici bývají nejčastěji sociální pracovníci a právníci. Vzdělání a vzdělávání jsou frekventovanými pojmy v oblasti kvalifikací a kompetencí. Vzdělání je výsledkem osvojování systematizovaných poznatků a vědomostí a s nimi spjatých intelektuálních i praktických dovedností a návyků (Holá, 2011, s. 213).

Odborné znalosti

Za odborné znalosti lze považovat teoretické vědomosti odborného charakteru získané vzděláním nebo i bez něj. Rozlišujeme tedy mezi vzděláním a odbornými znalostmi.

Potřeba odborných znalostí věcného problému konfliktu se obvykle zvyšuje přímo úměrně k tendenci klientů dožadovat se od mediátora hodnocení, odhadů, předpovědi či návrhů.

Je dobré, když má mediátor základní znalosti relevantních zákonů, obvyklých praktik a technologií v oblasti konfliktu. Hlubší odborné znalosti v daném oboru však mohou mediátora svádět k více hodnotícímu přístupu a narušovat tak proces, kdy klienti sami formulují konstruktivní řešení.

Znalosti práva považujeme v mediaci za podmínku poskytování mediačních služeb. Je nutná i proto, že je částí reality a zodpovědná rozhodnutí klientů předpokládají znalost všech pro ně relevantních okolností. Ať je v rámci mediace dosaženo jakéhokoli rozhodnutí, musí obstát před zákonem.

Pro mediátory je vhodné, aby udíleli pouze právní informace, pokud jsou požadovány nebo jsou-li považovány za důležité v průběhu mediačního procesu. Udílením informací není porušován princip nestrannosti vůči klientům.

Právní vzdělání mediátorů není nutností, zejména je-li k řešení konfliktů v dané oblasti výhodnější vzdělání v jiné oblasti (Holá, 2011, s. 217).

Osobnostní předpoklady

Za „mediační umění“ lze považovat kombinaci nadání, zkušeností, osobnostních hodnot, intuitivní tvořivost a komunikační dovedností, s nimiž mediátoři vstupují do vztahů s klientem a nasazují v něm svou jedinečnou osobnost jako nástroj. Osobnostní předpoklady je možné ve významu pro výkon profese mediátora postavit na stejnou úroveň jako odborné znalosti a dovednosti. Z praxe pomáhajících profesí je známo, že kvalitní vztah

s klientem předpokládá empatii, opravdovost, schopnost vhledu do situace klienta, vstřícný zájem a respekt ze strany pomáhajícího pracovníka. K dalším osobnostním předpokladům se počítá tvořivost a flexibilní důraznost. Podstatnou součástí výkonu praxe je také schopnost adekvátního zvažování a hodnocení situace klientů, k níž je třeba určité zkušenosti a zralosti (Holá, 2011, s. 217).

Psychologický profil profese – pro výkon profese mediátora je třeba vyloučit osoby nedostatečně zdravé, dále osoby výrazně neurotické, agresivní, nedostatečně tolerantní, neschopné empatie, netrpělivé, bez schopnosti získat důvěru, osoby nedostatečně čestné, málo energické a rozhodné, neschopné spolupracovat, motivovat, málo sociabilní, příliš introvertní. Úvahy o věku a pohlaví jsou namísto nikoli v obecné poloze, ale pouze ve vztahu k určitým typům klientů (Holá, 2011, s. 217).

Morální kvality – rámec vzájemnému vztahu mediátora a klientů dává profesionální etika. Výrazem etiky určité profese je etický kodex. Obsahuje základní etické zásady a pravidla etického chování pomáhajícího pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli a kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti.

Nároky na morální úroveň mediátora jsou podle našeho názoru velmi podobné nárokům na morální úroveň psychoterapeutů, psychologických poradců či sociálních pracovníků.

Etický kodex mediátora u nás jako první zpracovala a přijala Asociace mediátorů České republiky (Holá, 2011, s. 219).

Komunikační dovednosti – základním kamenem sociálně kompetentního chování je schopnost komunikace. Mediátor, jehož hlavním pracovním nástrojem je rozhovor, by měl být doslova „umělcem rozhovoru“, který společně s klienty konstruuje rozhovor tak, aby výsledný efekt mohl být užitečný pro všechny. Komunikační dovednosti je možno považovat za interaktivní dovednosti. Je to umění ovládat při komunikaci s druhými své chování tak, aby bylo v souladu s našimi cíli. Jazykové schopnosti mediátora by měly zahrnovat širší slovní zásoby, pohotovost a adekvátnost pojmenování, přesnost vyjádření. Mezi komunikační dovednosti lze zařadit např. aktivní naslouchání, empatické porozumění, verbální reflexe, umění interpretce a konfrontace, správnou míru výkladu a hodnocení, strukturování rozhovoru či zdrženlivost (Holá, 2011, s. 219).

Emoční inteligence – emoční inteligence je vnímání a motivace sebe samého, empatie, uspokojení z interpersonálních vztahů, sebedisciplína, vytrvalost, sebeovládání, trvalé pra-

covní zaujetí. Emoční inteligence není chápána jako sebestlačování, ale vnímání a akceptování vlastních citů a následná schopnost výběru různých možností řešení. S emocionální inteligencí úzce souvisí intuice. Rozumění a zvládnání emocí v mediaci je jedním ze základních požadavků na mediátora. Emoční inteligence umožní mediátorovi vnímat prožívání klientů, kdy se cítí špatně, jak smýšlejí o partnerovi. Emoční inteligence může dát mediátorům cenný rámeček k položení otázek: Když jste se začali cítit jako nyní, co jste cítili předtím? Jak se cítíte teď? Jak je možné vaše pocity změnit? Co si myslíte o sobě? (Holá, 2011, s. 220).

Pozitivní myšlení – pozitivní emoce jsou výrazem předpokladu úspěchu, dobrých výkonů a nadějí. Pozitivní stav mysli podmiňuje kvalitu a úroveň sebedůvěry spolu se stavem profesní kompetence. Podstata pozitivního přístupu k životu spočívá ve vnímání dané situace v příznivém světle, hledání jejich dobrých stránek a v adaptaci na realitu života. Úroveň výkonu druhých lidí je možné vzbuzením složitějšího myšlení. Pokud se rozhodneme k lepšímu pocitu, budeme schopni myslet a jednat pozitivněji (Goleman, 2006, s. 85 in Holá, 2011, s. 221).

Součástí pozitivního myšlení je humor a smysl pro humor. Smysl pro humor je neoddelitelný od nalezení tvořivého řešení. Když se lidé začnou smát, mají více nápadů, než když „jenom“ vědí, co potřebují.

Vstřícnost a respekt ke klientovi – respektování osobní důstojnosti klienta, překonávání předsudků, kontrola mediátora nad projevy vlastních emocí, bránění se předběžným soudům a odsudkům.

Otevřenost – otevřenost je takové jednání vůči klientům, které je má zbavit úzkosti a obav a má jim umožnit navázat přímější vztah. Otevřenost je jednou z podmínek vzniku vztahu důvěry mezi mediátorem a klientem. Mediátor se může snažit pochopit běh věcí a vztahů, ale ne je soudit (Holá, 2011, s. 211).

3 INTERKULTURNÍ MEDIACE

V poslední třetí kapitole se budu zabývat existencí národnostních menšin, které se mohou nacházet na území České Republiky. Dále pak vymezením a vysvětlením pojmů, které mohou být důležité právě pro pochopení „cizince“ a poslední podkapitola je věnována kultuře a kulturním odlišnostem.

Některý autor vysvětluje mediaci interetnickou a někdo mediaci interkulturní. Ve své podstatě jde o usnadnění komunikace a vyřešení konfliktu mezi lidmi, kteří jsou z jiného sociálního, kulturního, etnického prostředí.

Interkulturní mediace usnadňuje výměnu informací mezi lidmi různých socio-kulturních prostředí a funguje jako most mezi imigranty a národními a místními sdruženími, zdravotnickými organizacemi, službami a kanceláři se zaměřením na podporu integrace každého jednotlivce (dostupné na <http://www.mediatoreinterculturale.org/en/index.htm>).

Holá (2011) uvádí že, „*interetnická mediace je klidným, mírovým zásahem třetí neutrální strany – mediátora – do konfliktu dvou a více etnických skupin či do konfliktu jedinců, jehož podstatou je jejich etnická příslušnost.*“

Mediátor není ani pouze smířčím (kdy jeho role je aktivní), ani arbitrem (kdy účastníci na mediaci je dobrovolná, ad hoc). Součástí interetnické mediace může být poskytování dalších neformálních forem pomoci, jako např. informování či zprostředkování pomoci dalšího odborníka. Významnou charakteristikou interetnické mediace je dobrovolná účast na ní. Podat jednotnou definici (či spíše charakteristiku) interetnické mediace není, vzhledem k rozmanitosti jejích podob, možné. Podle Fishera (in: Vaquez, 1995) *za ni považuje proces řízení konfliktu, o který strany sporu požádaly nebo jej přijaly*. Bercovitch a DeRouen (2004, in Holá, 2011, s. 184) *uvádějí hlavní faktory, které ovlivní efektivitu interetnické mediace:*

- *načasování mediace*
- *mediační strategie*
- *zkušenosti mediátora / mediátorů.*

3.1 Existence etnických menšin v České Republice

Cizinci v České Republice jsou fenomén relativně novým. Během více než čtyřicet let komunismu byla migrace jak do Československa, tak i z něho značně omezena a česká společnost zůstala velmi homogenní, kontakt s cizinci měla minimální. Pracovní migrace do ČSR byla státem přísně kontrolována a regulována a její objem byl relativně malý. V té době však byla započata spolupráce s dalšími komunistickými státy, například s Vietnamem či Mongolskem, jejichž občané k nám přicházeli studovat a pracovat. Tyto vazby mezi státy se udržely do současnosti. Po roce 1989 se otevřely hranice a cizinci k nám začali přicházet ve větší míře (Scheu, 2011, s. 179).

Česká republika patří mezi státy, kde tradiční národnostní menšiny tvoří zhruba 5% obyvatelstva. Tyto menšiny tvoří jak lidé, kteří jsou české většinové společnosti velmi podobní, např. barvou kůže, jazykem a historií, tak i lidé, kteří mají jinou tradici, odlišnou kulturu, a dokonce i antropologický zevnějšek. Mezi ně patří zejména početná skupina Romů.

Každá národnostní menšina či etnická skupina má vlastní historii, vlastní hodnotové vzory chování a jednání, které jsou velmi odlišné od naší „české normy“, a při soužití obou může docházet k nedorozumění, nepochopení a konfliktu. Toto složité soužití nechápeme, někdy se ho i bojíme a nezřídka se snažíme odlišné a „nepřizpůsobivé etnikum“ odstranit ze svého prostředí, třeba vystěhovat za hranice působnosti vlastního dosahu. Jde o projevy xenofobie s celou řadou negativních průvodních jevů. Každá skupina má přitom své hodnoty, jež mohou život celé společnosti obohatit, a proto je důležité nejdříve se vzájemně poznat a pochopit a pak něco pozitivního pro oboustranné soužití udělat. Vyspělost většinové společnosti se pozná vztahem k menšině a kvalitou soužití s ní (Šišková, 2008, s. 88).

3.2 Vymezení pojmů etnikum, národ, národnost, národnostní menšina

Etnikum

Etnická skupina je pojem širší než národ nebo národnost. Významnou zásadou etnika je jeho biologická sebereprodukce a utváření vzájemného komunikačně-interakčního pole. Jeho hlavními znaky jsou společný jazyk či jeho územní varianty a dialekty a společné území, oblast, která je dlouhodobě a víceméně kompaktně osídlena příslušníky daného et-

nika. Etnikum nemusí žít, a v mnoha případech nežije, na území, kde se zformovalo, k němuž se váže jeho představa o společném původu (Heřmanová, Chromý, 2009, s. 77).

Klasickým příkladem byli po staletí Židi. I v takových podmínkách však může fungovat symbolický vztah ke „svaté půdě“, území předků; totéž platí pro etnické komunity v emigraci. Více etnik také může sdílet jedno území. V tom případě mohou buď žít skutečně promíšeně, tedy ve smíšených komunitách, jako jsou vesnice, anebo mohou území sice navenek sdílet, ve skutečnosti ho však mít rozparcelované – například etnickou či rasovou segregací (Tesař, 2007, s. 21).

U kultury bývá zdůrazňována jedinečnost jazyka, který skutečně často hraje roli nosného prvku kultury. Jazyky jsou základem komunikačních sítí, které mají tendenci soustřeďovat se na určitém území a bránit pronikání jiných jazyků, což podporuje identifikaci etnika s jazykem, spojení „mateřský jazyk“ zase poukazuje na sepětí s podvědomým vnímáním společného jazyka a příbuzenství. Svěbytný jazyk však nemusí být podmínkou existence etnika. Podle různých odhadů se dnes ve světě hovoří čtyřmi až sedmi tisíci jazyky, většinou však v několika státech.

Na rozdíl od jazyka, který je rysem většinou jasným a na první pohled zjevným, množství kulturních rysů, spjatých s triviální každodenností, tvoří soubor sice na první pohled skrytý a obtížně popsatelný, ale většinou jedinečný. Patří sem třeba způsob pozdravu a konverzace, dávání spropitného či seznamování. Dnes je ve většině případů důležitý i vztah k symbolům, jako jsou národní barvy, vlajky nebo peníze (Tesař, 2007, s. 22).

Národ

Národem můžeme označit osobité a uvědomělé kulturní a politické společenství, na jehož utváření mají vliv společné dějiny a společné území. Pro národ, na rozdíl od etnické skupiny, je zásadní právě formování na základě společně prosazovaného politického programu (Heřmanová, Chromý a kol., 2009, s. 76).

Národnost

Pro určení národnosti není rozhodující mateřská řeč ani řeč, kterou člověk používá nebo dobře ovládá, navíc je možné se hlásit k více národnostem, ale také žádné z nich. Přihlášení se k dané národnosti je svobodným rozhodnutím každého jedince a výsledky šetření národnosti představují značně subjektivní informace. Přihlášení se k určité národnosti je věcí subjektivní, založené na osobní identitě a citění každého jedince (Heřmanová, Chromý a kol., 2009, s. 77).

Národnostní menšina

Národnostní menšiny se vyznačují tím, že disponují silným národním vědomím, které se opírá o historické, jazykové a kulturní tradice mateřského národa. Dichotomie vlastních postojů se pohybuje mezi identifikací se státem, v němž žijí, a současně určitou distancí od tohoto státu, jeho majoritního společenství (Šišková, 2008, s. 90).

Naše společnost byla velmi uzavřenou zemí, jež se po druhé světové válce až do listopadu 1989 problémem multikulturality a jakéhokoli multietnického soužití nezabývala.

Koncept přístupu vlády k otázkám národnostních menšin v České republice, který vláda přijala v roce 1994, byl pojem národnostních menšina definován, jako společenství osob, které splňuje současně tyto znaky:

- trvale žije v ČR a je jejími občany
- sdílí etnické, kulturní a jazykové znaky, odlišné od většiny obyvatel státu
- projevuje společně přání být považováno za národnostní menšinu v zájmu uchování a rozvíjení vlastní identity, kulturních tradic a mateřského jazyka
- má dlouhodobý, pevný a trvalý vztah ke společenství žijícímu na území ČR (Šišková, 2008, s. 91).

3.3 Kultura

Kultura je vše, čím se lišíme od zvířat, z nichž rovněž mnohé druhy žijí podobně jako my, tedy pospolitě. Člověk jako tvor relativně málo přizpůsobený přírodnímu prostředí si ve své kultuře vytváří prostředí umělé, s jehož pomocí si aktivně přizpůsobuje okolní svět.

Kulturu v širokém slova smyslu proto vymezujeme jako způsoby jednání, jimiž se člověk liší od zvířat, jako soubory norem, které jeho jednání řídí, a jako soubory hodnot, na něž se ve svém jednání orientuje. Slovo kultura pochází z latinského výrazu **colo**, což znamená vzdělávat, obdělávat, pěstovat. Kultura a kulturní tedy znamená něco, co bylo zušlechtěno vědomým úsilím oproti svému původnímu, přírodnímu stavu, V tomto významu patří do kultury například normy, jimiž se řídíme ve svém jednání, jazyk, který používáme, a veškeré naše vědění, jež s pomocí jazyka formulujeme. Patří sem také zvyky odívání, způsoby stolování a bydlení. Náleží sem právě tak obřady, obyčeje a náboženské představy jako základní hygienické návyky a pravidla běžného každodenního kontaktu mezi lidmi (Keller, Novotný, 2008, s. 28).

Kultura je souhrn duchovních a materiálních hodnot vytvořených a vytvářených lidstvem v celé jeho historii (Petráčková, Kraus, kol. autorů, 1995, s. 436).

Kultura má několik rozdílných, avšak příbuzných významů. Jeden z nejobvyklejších významů slova kultura je chápán jako synonymum sdíleného pohledu na život a obraz světa členů určité skupiny, který je odlišuje od členů jiných skupin. Kultura je přirozeně proměnlivá, mnohoznačná a v neustálém procesu vývoje (Eriksen, 2007, s. 17).

Kulturu tvoří přesvědčení nebo víra, způsoby chování a artefakty určité skupiny. Kultura se získává a priori komunikací a učením, nikoli dědičností. Kultury existují vedle sebe poněkud odděleně, ale navzájem se ovlivňují (DeVito, 2008, s. 53).

3.4 Kulturní odlišnosti

Na naší planetě v minulosti vzniklo a dodnes vedle sebe existuje obrovské množství kultur s nepřehledným repertoárem praktikovaných způsobů jednání, kulturních norem a hodnot. Nic z toho není vrozené. Každá kultura musela své členy naprosto všemu naučit. Mnohé rituály domorodých kmenů nám připadají naprosto nesmyslné. Takzvaní divoši by však patrně měli podobné pocity při pohledu na naše rituály. Lidé všech kultur mají společně vrozenou schopnost osvojit si jednání, normy a hodnoty jakékoliv kultury (Keller, Novotný, 2008, s. 30).

Představitelé národnostních menšin a cizinců vnímání majoritou jako „cizí“, „jiní“ jsou zpravidla nositeli odlišného životního stylu jako celku nebo alespoň některých odlišných

charakteristik způsobu života. Tyto více či méně výrazné objektivně existující rozdíly lze z pohledu většiny vnímat, ale i hodnotit, v široké škále pocitů – od rušivých momentů až po zpestření každodennosti všedních dnů. Tyto odlišné prvky životního stylu, vycházejí většinou z odlišných kulturních východisek, lze majoritou odmítat, ignorovat, tolerovat, ale i přijmout a vnímat jako obohacení života většinové společnosti (Bittnerová, Moravcová, 2006, s. 14).

Doba, ve které žijeme, umožňuje v nebývalé míře střetávání často odlišných hodnot a nej-různějších kultur. Proto je třeba najít nějaký způsob soužití často velmi odlišných a někdy i navzájem obtížně srozumitelných kulturních vzorců jednání, norem a hodnot. Taková situace vyžaduje značnou toleranci, a pokud ji lidé zvládají, může pro všechny zúčastněné znamenat velký přínos. Otevřenost vůči cizím kulturám umožňuje vyhnout se egocentrismu, tedy postoji, který hodnotí všechny jevy právě jen z omezené pozice své vlastní kultury, vlastního politického, náboženského či národního přesvědčení, jež je automaticky považováno za jediné správné (Keller, Novotný, 2008, s. 37).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 REALIZACE VÝZKUMU

Lidé jsou biologický druh. Jako druh mají určité typické chování a toto chování nám poskytuje základní vysvětlení pro existenci konfliktů. Ve své práci jsem se zaměřila na to, z čeho vychází etnický konflikt a jak ho dokážeme řešit v mediaci, což je hlavní náplní mé praktické části. Dále pak co je pro mediátora, který vykonává interkulturní mediaci, nejdůležitějším předpokladem proto, aby ukončení mediace proběhlo úspěšně a dále se konflikt nerozvíjel.

4.1 Cíl výzkumu

Hlavní cílem bakalářské práce je analýza a zjištění základních atributů interkulturní mediace při řešení etnických konfliktů.

Dalším cílem mé práce je přiblížit konflikty, které mohou vznikat z nepochopení různých možných variant chápání kultury, ale i z toho, že každá kultura, skupina i etnikum může mít jiný názor, jinou možnost při řešení krizových či problémů.

4.1.1 Dílčí cíle výzkumu

Zjistit, co vidí jednotliví mediátoři pod pojmem interkulturní mediace.

Zjistit, která schopnost je pro mediátora nezbytná při plnění interkulturní mediace.

Zjistit, jakých strategií a technik využívá interkulturní mediátor.

Zjistit, jaká je největší překážka v interkulturní mediaci.

Zjistit, jaké jsou nejčastější důvody pro zahájení interkulturní mediace.

Zjistit, jestli je interkulturní mediace odlišná od jiného typu mediace a v čem.

Zjistit, jak velký je význam rozdílnosti kultury, tradic, hodnot a norem při řešení interkulturní mediace.

Zjistit, co je nejčastějším důvodem odložení nebo neukončení interkulturní mediace.

Zjistit, jestli se využívá při interkulturní mediaci překladatel.

Zjistit, jak velký je význam verbální a neverbální komunikace u konfliktu v interkulturní mediaci.

Zjistit, jaká je důležitost znalost zákonů jiného státu

Zjistit, v čem spočívá výhoda řešení sociální problému menšin pomocí interkulturní mediace

4.1.2 Výzkumné otázky

Jak vidí jednotliví mediátoři pod pojmem interkulturní mediace.

Jaké jsou největší překážky v interkulturní mediaci.

Jak se odlišuje interkulturní mediace od ostatních typů mediací.

Z jakých důvodů zahajujeme interkulturní mediaci.

Které strategie a techniky používá interkulturní mediátor.

Jaké jsou důvody neukončení interkulturní mediace.

4.2 Výzkumný vzorek

Jelikož jsem pro svůj výzkum potřebovala zkušené mediátory s praxí v řešení interkulturního konfliktu, našla jsem na stránkách Asociace mediátorů České republiky pět akreditovaných mediátorů, kteří se zabývají interkulturní mediací. V rámci České republiky jich není mnoho. Můj výzkumný vzorek se skládá ze tří mediátorek, které působí v Praze. Dvě ze tří mediátorek jsou i zakladatelkami a členkami rady Asociace mediátorů a mají v oblasti mediace dlouholeté zkušenosti.

Jako první jsem oslovila paní Helenu Stöhrovou. Absolvovala několikastupňové výcviky a kurzy u našich i zahraničních trenérů, se specializací na konfliktní a efektivní komunikaci; prevenci a řešení konfliktů včetně interetnických; efektivní vyjednávání; mediaci; facilitaci - vedení porad, řešitelských týmů a kulatých stolů; prezentaci; vedení a budování týmů, kooperativního a strategického plánování a multikulturní výchovy. Má více jak desetileté praktické zkušenosti v oblasti konflikt - managementu, konfliktní komunikace, vyjednává-

ní a řešení skupinových a meziskupinových sporů a mediace. Působí jako akreditovaná mediátorka, lektorka, facilitátorka a odborná poradkyně v rámci tvorby postupů prevence a řešení konfliktů. Od roku 1993 úspěšně mediovala přes stovku mimosoudních sporů a konfliktů ve všech oblastech, kde se dá mediace využívat. Místo kde působí je hlavní město Praha a Středočeský kraj.

Jako druhou jsem kontaktovala paní PhDr. Tatjanu Šiškovou. Je absolventka řady výcviků o mediaci a řešení konfliktů vedených zahraničními i českými lektory. Účastnice konferencí o mediaci a řešení konfliktu jak v ČR, tak i v zahraničí - Evropě a USA. O mediaci se zajímá od počátku 90. let. Podařilo se jí uzavřít kolem 100 dohod, zejména v oblasti rodinné, komunitní a podnikové. Místo její působnosti je Praha.

Třetí mediátorkou je Mgr. Anna Kubešová. Je členka Asociace mediátorů ČR, akreditovaná mediátorka od roku 2005, dále HR konzultantka, senior lektorka anglického jazyka, tutorka a školitelka lektorů. Dělá především rodinné mediace, ale má i zkušenosti s interkulturní mediací. Působí v Praze.

4.3 Druh výzkumu

Pro svoji práci jsem si zvolila kvalitativní výzkum. Především proto, že interkulturní mediace je v naší republice poměrně nová a vzhledem k jiným typům mediace je stále ještě v začátcích. U kvalitativního výzkumu dosáhneme podrobnějšího pohledu na danou problematiku. Hlavní snahou je porozumět interkulturní mediaci jako nové metodě řešení etnického či národnostního konfliktu.

4.4 Metoda výzkumu

Pro svůj výzkum jsem se rozhodla zvolit polostrukturovaný rozhovor, který má výhodu, že mohu některé otázky během rozhovoru blíže vysvětlit anebo také měnit pořadí otázek.

Polostrukturovaný rozhovor je kompromisem mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem a je pravděpodobně nejrozšířenější podobou rozhovorů. Tazatel se drží předem připravených otázek, avšak průběžně reaguje na podněty, které přicházejí ze strany respondenta. Nejedná se tedy pouze o sledování připraveného schématu (Skutil, 2011, s. 91).

4.5 Organizace a průběh výzkumu

V pátém semestru jsme měli předmět *Mediace a probace*. Již po prvním bloku vyučování, jsem měla rozhodnuto. Zkusila jsem oslovit paní magistru Jurtíkovou o možnosti psát bakalářskou práci na téma *mediace*. Dále jsme pak specifikovali a nakonec jsme se dohodli na psaní bakalářské práce na téma *interkulturní mediace*. Po domluvě jsem se snažila zjistit dostupnost odborné literatury, která mě ale zklamala. Odborné literatury na téma *mediace* u nás není mnoho. A specifická oblast *interkulturní mediace* je popsána blíže pouze jednou kapitolou v knížce *Mediace v teorii a praxi*, PhDr. Lenky Holé, Ph.D.

Po vytvoření projektu k bakalářské práci, díky kterému jsem si více ujasnila, co a jak přesně chci zkoumat, jsem se začala věnovat způsobu provedení praktické části, tedy na vyhotovení otázek k rozhovorům. Po domluvě s mou vedoucí práce jsem se rozhodla oslovit mediátory telefonickou formou. Vyhledala jsem si telefonní čísla a zkoušela volat nejprve paní Stöhrové. Velmi mě překvapila svým milým a vstřícným přístupem. Obávala jsem se její časové nedostupnosti, ale po vysvětlení proč ji volám, jsme se nakonec domluvily na setkání v Praze přímo v kanceláři asociace. Dalším telefonem jsem kontaktovala paní Šiškovou a dále pak paní Kubešovou. I jejich pozitivní přístup mě velmi překvapil. Všechny se mi dokázaly přizpůsobit a najít si čas na jeden den v půlce března. Každý rozhovor jsem si naplánovala na hodinu a půl, proto aby byl dostatek času a nebyly jsme jím limitované. Byla jsem velmi ráda, že rozhovory proběhly přímo v kanceláři asociace, což jsem si uvědomila až po provedení rozhovorů. Rozhovory totiž probíhaly uvolněnou formou a pro mediátory na „půdě“, kterou velmi dobře znají a ve které mediují. Rozhovory jsem nahrávala na záznamové zařízení. První rozhovor trval bez jedné minuty hodinu, druhý rozhovor 37 minut a poslední rozhovor byl nejkratší a trval 16 minut.

Potom jsem přepsala všechny rozhovory doslovně a začala jsem se připravovat na zpracování. Po prostudování odborné literatury jsem si vybrala metodu vytváření trsů s tématickým překryvem. Všechny přepsané rozhovory jsem si nejprve přečetla, a poté uspořádala data, se kterých jsem si vytvořila trsy podle podobnosti.

Na teoretické části jsem pracovala od prosince do dubna. Nejprve jsem se snažila najít literaturu, která by se k tématu vztahovala. Pak jsem si určila hlavní kapitoly bakalářské práce, které jsem rozšiřovala o podkapitoly a postupně rozšiřovala bakalářskou práci. Vše jsem zpracovávala z odborných publikací anebo s internetových stránek Asociace mediátorů České Republiky.

4.6 Asociace mediátorů České Republiky

V této kapitole bych chtěla blíže popsat Asociaci mediátorů České republiky. O přesné údaje o Asociaci mediátorů České Republiky jsem požádala paní PhDr. Tatjanu Šiškovou. Ostatní zde uvedené informace jsou získány z oficiálních stránek Asociace Mediátorů České Republiky.

Asociace mediátorů České Republiky je člen sítě Světového fóra mediátorů (World mediation forum) a Evropské iniciativy mediátorské sítě (Europia Mediation network Initiative). Je nevládní organizace, která sdružuje profesionální mediátory podporující myšlenku mimosoudního způsobu řešení konfliktů a rozvoje mediačních služeb. Byla založena skupinou mediátorů, facilitátorů a trenérů v r. 2000 a svoji činnost zahájila na počátku roku 2001.

4.6.1 Poslání a cíle Asociace mediátorů České Republiky

Svoji působnost zaměřují na:

- vysokou profesionální úroveň poskytovaných mediačních a facilitačních služeb
- vzdělávání profesionálních i dobrovolných mediátorů formou interaktivního výcviku dle vzdělávacích standardů
- udělování certifikátů akreditovaným mediátorům AMČR dle kritérií akreditační komise
- udělování certifikátů akreditovaným lektorům v oblasti řešení konfliktů dle kritérií vzdělávací komise
- poskytování mediačních služeb a poradenství v oblasti řešení konfliktů, včetně interetnických a vyjednávání.
- školení institucí a jednotlivců v technikách efektivní komunikace, mimosoudního vyjednávání, prevence a řešení konfliktů včetně, interetnických, dále mediace, facilitace včetně supervize, konzultační a poradenské činnosti
- informování laické i odborné veřejnosti a spolupráci se sdělovacími prostředky spolupráci s dalšími organizacemi a institucemi v oblasti propagace a šíření mediace

- vydání, přijetí a garanci etického kodexu mediátora, profesních a vzdělávacích standardů mediátora
- udržování kontaktů a výměnu zkušeností s dalšími asociacemi či sdruženími mediátorů ve světě
- ochranu akreditovaných mediátorů - členů AMČR
- ochranu klientů, kterým byla poskytnuta mediační služba akreditovaným mediátorem AMČR (www.amcr.cz/o-asociaci).

4.6.2 Struktura a lidé

Asociace mediátorů má: 30 členů, 76 akreditovaných mediátorů, 7 akreditovaných lektorů.

Členové rady jsou:

Mgr. Elena Mešková (předseda AMČR)

Helena Stöhrová (místopředseda AMČR)

PhDr. Tatjana Šišková

Dana Vrabcová

Bc. Jitka Řezaninová

4.7 Způsob zpracování dat

Jako metodu zpracování dat jsem si vybrala trsy s tematickým překryvem.

Metoda vytváření trsů nám slouží k tomu, abychom seskupili a pomocí procesu specifikovali termíny, které použijeme v rámci výzkumu např. dle rozlišení určitých jevů, místa a případů atd. Tyto skupiny neboli trsy by měly vznikat na základě vzájemné podobnosti – překryvu mezi identifikovanými jednotkami. Tímto procesem vznikají obecnější, induktivně zformované kategorie, jejichž zařazení do dané skupiny (trsu) je asociováno s určitými opakujícími se znaky, určitým charakteristickým uspořádáním. Společným znakem takového trsu může být například tematický překryv (Miovský, 2006, s. 221).

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Výsledky výzkumu zahrnují trsy s tematickým překryvem, které jsem vytvořila na základě podobností v rozhovorech. Dále jsem jednotlivé trsy podrobně rozebrala a doplnila jsem je citacemi pro upřesnění.

5.1 Kategorie výsledků výzkumu

Na základě utváření trsů s tematickým přeryvem jsem sestavila celkem třináct trsů potřebných k zodpovězení výzkumných otázek. Trsy jsou vybrány na základě podobností nebo odlišností v tématu.

Trs č. 1 - Definice interkulturní mediace

Trs č. 2 - Schopnosti, dovednosti a empatie

Trs č. 3 - Strategie a techniky

Trs č. 4 - Překážka v mediaci

Trs č. 5 - Zahájení, dohoda, kontrola

Trs č. 6 - Odlišnost interkulturní mediace

Trs č. 7 - Význam rozdílnosti kultury

Trs č. 8 - Důvod odložení, ukončení

Trs č. 9 - Překladatel x cizí jazyk

Trs č. 10 - Verbální x neverbální komunikace

Trs č. 11 - Znalost zákonů

Trs č. 12 - Spolupráce

Trs č. 13 - Řešení sociálního problému pomocí interkulturní mediace

Trs č. 1 - Definice interkulturní mediace

V prvním trsu jsem chtěla obecně představit, co se může skrývat pod pojmem interetnická mediace. Jak může být chápána a o co je podstatou interkulturní mediace. Protože podle Vzhledem k rozmanitosti jejích podob nelze podat jednotnou definici (či spíše charakteristiku) interkulturní mediace (Holá, 2011, s. 184).

V **definici interkulturní mediace** se všechny tři mediátory dokázali shodnout na tom, že je to mediace, kde se střetávají dvě strany, které pocházejí z různých kultur nebo etnik a potřebují pomoci v neznámé konfliktní situaci. Například, to co může vidět jedna kultura, která má své hodnoty rozdílné od druhé skupiny. Může chování druhé skupiny vidět jako nepřijatelné.

„Interkulturní mediace pro mě znamená, že ty dvě strany, které jsou většinou ti účastníci, kteří chtějí pomoci v té neznámé situaci, tak každá z nich teda náleží do jiného etnika nebo k jiné kultuře.“

(mediátorka 1)

„Interkulturní mediace je možnost za pomoci prostředníka mediátora řešit konflikty, které jsou právě mezi reprezentanty různých kultur.“

„.....když chcete přesnou definici, je to řešení konfliktu mezi dvěma reprezentanty určitých skupin s rozdílnými kulturními vzorci, s rozdílnými komunikačními styly, s rozdílnými hodnotovými orientacemi a ten konflikt je proto mnohem složitější, protože některé věci co jsou pro jednu stranu normální, v pořádku pro druhou jsou nejen těžce rozpoznatelné, ale někdy i ohrožující.“

„Takže interkulturní mediace je velmi specifická větev mediace. Jedna z možných způsobů řešení konfliktů mezi různými jedinci“.

(mediátorka 2)

„Nějaký typ mediace, kde jsou dvě strany, budou z jiného kulturního prostředí.“

(mediátorka 3)

Trs č. 2 - **Schopnosti, dovednosti a empatie**

V dalším trsu nazvaném **schopnosti a dovednosti** jsem se snažila dozvědět, které schopnosti a dovednosti jsou nezbytné pro proces interkulturní mediace. Z rozhovorů vyplynulo, že **všechny schopnosti a dovednosti mediátora jsou podstatné** a nelze vyzdvihnout ani jednu, která by v procesu interetnické mediace byla více nezbytná, než při jiném typu mediace. Schopnost a dovednost je důležitá v tom, že mediátor musí umět zvládnout všechno, co potřebuje k tomu, aby mediace proběhla úspěšně. Mediátor pracuje s technikami zrcadlení při aktivním naslouchání, musí umět pojmenovat pocity a ověřit si je otázkou. U interkulturní mediace je důležité, aby mediátor **dokázal pochopit odlišnosti jiné kultury**. Jednou z možností, jak tyto odlišnosti lépe zvládnout je, že mediátoři **budou pracovat ve dvojicích**. Jeden z mediátorů by měl mít zkušenosti s interkulturní mediací a druhý by měl být příslušníkem etnika, skupiny anebo národa, ze kterého by klienti pocházeli. Další podstatný krok jak lépe zvládnout interkulturní mediaci je naplánovat si **dostatek času**. Mediátor nebo mediátoři by si měli vyčlenit více času na přípravu a definovat si jaké nástroje, techniky nebo například kdo tu mediaci povede apod.

*„No, schopnost a dovednost je nejdůležitější v tom, že zvládl roli mediátora a že má pevně v rukou **všechny nástroje, postupy a strategie**, které mediátor může v procesu využívat. A úplně to nejdůležitější je že je schopen do sebe nasát a v roli mediátora pracovat v rámci té filozofie mediace. To je úplně to nejdůležitější a tohle platí pro každého mediátora a v té interkulturní rovině je hodně důležité aby ten člověk byl **schopen zvládat odlišnosti** a tady ještě, ještě daleko, daleko víc je protože ty odlišnosti mohou být velice zarážející. I když zase na druhou stranu řeknu, že některé věci, které se dějí v mediacích, kde obě strany jsou z jedné kultury tak někdy jsou také zarážející.“*

*„Aby určitě pracoval ve dvojici mediátorů, aby se snažil hledat někoho kdo **má tu zkušenost** tak jak už jsem předtím předtím o tom mluvila. To si myslím, že je, že je hodně důležité a ještě k té práci těch dvou mediátorů je důležité říct, že ti by si vždy měli vyčlenit na tu přípravu, **na takovouhle mediaci daleko víc času**. Aby si řekli, jaké strategie budou používat, aby si předali své zkušenosti, aby si řekli, v čem jsou šikovnými mediátory, kde mají rezervy a to máme všichni i téměř po dvacetileté praxi.“*

(mediátorka 1)

„*Všechny dovednosti. Naslouchat umět po poznat potřeby, formulovat a snažit se lidmi na nastavit, umožnit jim aby poznali co se, jaké to má důsledky a případně naformulovat pravidla jak k budou pracovat dál.*“

(mediátorka 2)

„*Schopnosti dovednosti? Asi myslím si, zase hmm nebrala bych, že budou nějaká specifické pro interkulturní mediaci myslím si, že to budou **schopnosti aktivního naslouchání a dovednosti komunikativní** dovednosti všechno spojeno s mediací jako takovou.*“

(mediátorka 3)

Jako jedna ze schopností mediátor je **empatie**, neboli vžíváním se do pocitů lidí, ale mediátor nemůže s empatií pracovat tak, že by se vžíval do pocitů lidí, protože musí být nestranný a musí zůstat neutrální pro obě strany. Mediátor by měl umět **snížit negativní emoce**, ale měl by respektovat, když některý z klientů přijde rozlobený, rozčilený nebo naopak může plakat a být litostivý. Mediátor pracuje s technikami **zrcadlení** při aktivním naslouchání.

„*Vcítění určitě jako jedno důležité téma v mediaci jsou emoce těch stran. Zase obecně konkrétně spojen s vysokou měrou, intenzitou negativních emocí. Ať děláte mediaci takovou nebo onakou, tak jedna z důležitých rolí mediátora je **umět snížit intenzitu těch negativních emocí** a je to dokonce vůbec podmínkou, abyste mohli v tom procesu pokračovat, protože pokud jsou tam vysoké negativní emoce, tak tam není jakoby v uvozovkách žádné raciono, není tam prostor, ti lidé jsou hluší, slepý, oni nemohou a zase na druhé straně je velice důležité aby byl schopen ty lidi vůbec v tomhle stavu přijmout a přijmout je jakože jsou úplně v pořádku ti lidé.*“

„*Takže s tím musíte umět zacházet a **mediátor musí porozumět prožívání těch stran**, to znamená těm emocím, **ale on je s nima neprožívá**. Dovedete si představit, že kdybych já bych prožívala to co oni, tak bych těžko mohla být mediátor, že? Určitě práce s emocema stran, je důležitou dovedností mediátora a dokud' se mu nepodaří snížit intenzitu těch nega-*

tivních emocí, tak vlastně nemůže vůbec přistoupit k jakémukoliv řešení. Prostě to není myslitelné a je to náročné, ale je to možné a funguje to.“

(mediátorka 1)

*„Mediátor **nepracuje s empatií**, neboli vžíváním se do lidí on **pracuje s technikama zdracadení** při aktivním naslouchání a je to úplně jedno jaký druh mediace děláte. Konflikt je ovlivněn negativními emocemi a vy je musíte respektovat, pracovat s nimi, dávat lidem možnost aby je vyjádřili, uznat jim právo že právo na ně maj aby nestratili tvář a musíte je umět odvádět ...“*

(mediátorka 2)

„Myslím si, že je stejně důležitá u všech typů mediace.“

(mediátorka 3)

Trs č. 3 - Strategie a techniky

Jaká **strategie nebo technika** je nezbytná pro vyřešení interkulturního konfliktu, byla jednou z mých výzkumných otázek. Chtěla jsem zjistit, jestli lze využít určitou techniku nebo strategii pro vyřešení interkulturní mediace. Protože je každý mediační případ jiný, nelze proto pracovat podle předem určeného vzorce. Mediátor využívá takovou strategii nebo techniku, kterou vyžaduje právě probíhající mediace. Strategie a techniky musí mít mediátor „pevně“ v rukou, a dokázat v pravý čas poznat, kterou techniku by měl použít. Mediace má celou řadu strategií a technik, které používá bez ohledu na typu mediace. Jednou z technik, které jsou nezbytné je klást otevřené otázky se správnou formulací.

*„**Není žádná technika**, která by byla osvědčená v interkulturní mediaci. Jsou to všechny techniky, kterými, které mediátor využívá v jakékoliv oblasti mediace. Opravdu není žádná, žádná technika. Spíš bych možná řekla, že **nezapomenout na to klást otázku.**“*

„*Jak to funguje, jak to děláte? Né proč to takhle děláte, ale jako to děláte, jak to funguje. Aby ten druhý rozuměl, že to mám jinak, ono možná ve výsledku to bude obdobné.*“

(mediátorka 1)

„*Každý případ je jiný, nedá se říct paušálně. Mediaci má celou řadu nástrojů dovedností, které používáte bez ohledu na mediaci. Mohou být interkulturní mediace velmi v uvozovkách kultivované, klidné a tam potom využíváte jiné nástroje.*“

„*Mediátor zná nástroje a techniky a s každým případem pracuje jako s jedinečným nikoli jako s univerzálním modelem.*“

(mediátorka 2)

„*Tak opět **nemyslím si**, že v interkulturní mediaci budou nějaké techniky, které **budou specifické**. Myslím si, že budou, že je možné je aplikovat veškeré techniky nebo strategie, které se využívají v rámci ostatních typů kauz.*“

(mediátorka 3)

Trs č. 4 - **Překážka v mediaci**

Překážka, potíže, problém. To vše vystihuje tento trs, ve kterém jsem se domnívala, že zjistím možné druhy **problémů**, se kterými se mediátor může během interkulturní mediace potkat. V interkulturní mediaci to může být ze strany mediátora, například **nepochopení konfliktu, nedostatečným vcítěním se, nedostatkem času, anebo neznalostí jazyka**. Ze strany klientů to může být o tom, že **nechtějí pochopit toho druhého a nechtějí přijmout jeho odlišnost**. Kontraindikace může být také jednou z možných variant, které mohou být překážkou v mediaci. Kontraindikací se rozumí podle Holé (2011) rozpor v síle stran, konflikty spojené s násilím, dlouhodobé emocionální vztahové krize, základní občanská nebo ústavní práva, nebo pokud by někdo k mediaci přišel pod vlivem alkoholu, drog anebo

omamných látek (Holá, 2011, s. 170). A v neposlední řadě je to rozdílnost jazyka, kterým mluví.

*„Tak jakoby ta specifika té interkulturní mediace určitě teda jsou v tom, že ti lidé **můžou mluvit jiným jazykem**. A mediace je vlastně kromě jiného také založena na hmm komunikační teorii, která nám říká, že lidé svoji realitu popisují slovy a ta jedinečnost mé reality, já ji vyjadřuji slovy takovými jaký znám.“*

*„...a to co je důležité je že mediace třeba interkulturní možná i když si tím nejsem úplně jistá, vyžaduje trošičku **víc času**, protože pro vyjasnění si těch všech věcí tak je to časově náročné a když tomu dáte ještě hmm cizí jazyk nebo hmmm to co jaký to má vlastně význam tak tam se musíte soustředit na ten čas a opravdu jako mediátor jste povinna hlavně zajistit aby si ty dvě strany porozuměly.“*

*„Potom ta překážka opravdu může být jako obecně **kontraindikace** v mediaci.“*

(mediátorka 1)

*„Hmmm málo **pochopení** pro tu dvojici v okolí. Možná už si nastaví jiná pravidla a při prvních těžkostech nemají za sebou někoho, kdo by jim poradil, kdo by, kdo by za něma stál, kdo by je podpořil, případně s nimi prodiskutoval alternativu.“*

(mediátorka 2)

*„Hmm ve smyslu mediátora to může být **neznalost prostředí**. Tím pádem neschopnost vcítit se do jednotlivých stran.“*

(mediátorka 3)

Trs č. 5 - Zahájení, kontrola

V tomto trsu se zabývám otázkou, proč vzniká interetnická mediace, co je nejčastějším **důvodem k zahájení a kolik jich je měsíčně či ročně zahájeno**. Prvním impulsem k zahájení je, že vzniká konflikt nebo nedorozumění a některá, nebo obě strany znají mediaci a chtějí ji využít. Interkulturní mediace je ale další „fází“, protože konflikt je původně například rodinný, pracovní, komunitní apod. A pokud ty strany přímo neřeknou, že ten jejich „protivník“ pochází z jiného kulturního nebo etnického prostředí, tak do zahájení mediace mediátor neví, že se bude jednat o interetnickou mediaci. To může vyplynout až během mediace. Interkulturních mediací není mnoho. Ročně jich může být zahájeno tři až šest.

*„Mediace je obecně mimosoudní řešení konfliktů a sporů nebo určitě tam je nějaká obtížná situace, kterou ti lidé z různých důvodů sami dva **bez nějakého prostředníka nedokázali zvládnout**. To co je dalším důvodem je, že ti lidé vůbec **vědí**, že něco takového jako **mediace existuje**, jaké možnosti ta mediace vlastně lidem skýtá a že vědí, kde ty mediátory najdou.“*

*„Ještě tady byla ta otázka kolik je jich měsíčně či ročně zahájeno, tak my úplně tu **statistiku** si takto **nevedeme**, my spíš máme ty mediace rozděleny podle těch oblastí tak jak jsem před chvílí o nich mluvila, ale můžu tak odhadem, říct že jsou, já nevím, **pět šest mediačních kauz** s tím, že když mluvím o mediační kauze. Tak je to ta situace se kterou ti lidé přichází a každá ta situace vyžaduje různý počet mediačních jednání.“*

(mediátorka 1)

*„Nejčastější důvod je, že si lidé **přestávají rozumět** a když vstupují do určitého svazku manželského, partnerského, pracovního, nebo fungují vedle sebe jako sousedé v obci. Neví, co to bude, když ten druhý **žije jiným způsobem** života nebo vyznává něco jiného. Takže gradace toho konfliktu může být někdy velmi rychlá, někdy může trvat měsíce či roky.“*

„Takže posledních pět let a nemohu říct, že to máme každý týden, ale ty mediace prostě pokračují jednou za čtrnáct dní. Může jich být tři až sedm pro jednu dvojici.“

(mediátorka 2)

„Je to pramení, pramení to z **různých vnímání situací** nebo z **různého zázemí kulturních vzorců**.“

„**Tři, tři**.“

(mediátorka 3)

Co se týká **kontroly**, tak v České Republice následná kontrola po ukončení mediace neprobíhá. V případě nedodržování dohody je možno opět zahájit mediaci, kterou ale iniciuje některá strana mediace. Mediátor není ten, který by dohodu kontroloval.

„Víte, ta **dohoda není mediátora**. Mediátor se s něma dohoduje pouze na tom, kdy ta mediace bude a jaké, jaký bude jeho honorář za mediační hodinu. Ale ta **dohoda je mezi těma stranama**. Takže jako by ta kontrola tam mezi nima a já vím, že někdy je to hodně těžké a že tadle otázka napadá spoustu lidí. Ty lidé většinou tu dohodu dodržují proto, že je založena na jakoby naplnění zájmů potřeb plus jejich možnosti a to je hodně prostě důležité, důležitá věc. Když někdo řekne, že se dohoda neplní a někdy se na nás lidi obrací, že to nefunguje a chtějí znova vstoupit do té mediace, tak většinou se ukáže, že se změnila situace a oni tu situaci nedokázali zvládnout a vnímají za to, že ten že nedělá to, co jsme si domluvili.“

„Ale přímo že by mediátor kontroloval strany, jestli dohodu dodržují **to v žádném případě**.“

(mediátorka 1)

„Zatím to neděláme. Je to běžné venku. Jak v Americe, v Británii, jinde ve světě, protože jsme zatím byli rádi, že lidé přišli, že jsme to dělali. Mediace nás zatím neuživí, ale myslím si, že by to bylo v pořádku. Tak se začínáme teď ptát lidí, zdali můžeme za nějakou dobu zavolat a oni řekli, jak to funguje.“

(mediátorka 2)

„...ne určitě ne, ze strany dohody hmm ze strany mediátora. Mediátor není ten, kdo by potom komunikoval zpětně se stranami. Pokud nás strana opět osloví, tak provedeme další mediaci.“

(mediátorka 3)

Trs č. 6 - **Odlíšnost v interkulturní mediace**

V trsu číslo šest, se zabývám **odlišností interkulturní mediace** od jiných typů mediací. Základní odlišností je, že v interkulturní mediaci je klient nebo jsou klienti z různých etnik anebo národností, s jinými životními hodnotami, zásadami, kulturním zázemím apod. Ale interkulturní mediace se nezabývá právě tou odlišností, ale postupuje podle obecných zásad a principů mediace.

*„Tak jestli je interkulturní mediace složitější, to si nemyslím, protože z mého pohledu na základě mých zkušeností by ta filozofie mediace, její principy a zásady a **vlastní proces mediace je jeden**. A ty odlišnosti, které připadají v úvahu, tak nemusí být interkulturní, oni jsou tam vždy.“*

(mediátorka 1)

„Dělám zejména rodinné mediace a jako jedna z interkulturních mediací pro mě nejzajímavější byla mediace manželské dvojice. To jsem právě dělala s Helenkou, nevím jestli to

*nezmiňovala mezi man... hmmm moravankou silně věřící a afričanem, kde jsme vlastně opravdu pracovali s faktem jiného komunikačního stylu. Dlouho ta mediace byla jednadva-
cetkrát a tam jsme si uvědomili, že pochopení rozdílů jiných komunikačních stylů nebo dů-
sledků hodnotových vzorů chování jsou těžce poznatelné, nesrozumitelné a že se s tím musí
dlouho pracovat.“*

(mediátorka 2)

*„Určitě si myslím, že je složitější a s toho důvodu že partneři nebo strany, které se té medi-
ace zúčastní tak **mají trošku jiné kulturní zázemí, jiný pohled na věc.** A dál se zabývám,
jak jsem říkala rodinou mediací a zajímavost spočívá v tom, že témat je většinou, ta témata
jsou většinou hlubší a jejich víc.“*

(mediátorka 3)

Trs č. 7 - Význam rozdílnosti kultury

V trsu číslo sedm jsem se snažila dozvědět, jak velký význam má pro mediátora, pokud zná a orientuje se v rozdílné kultuře, národnosti anebo v etniku toho dotyčného klienta, který je „odlišný“. Každá **kultura**, každý stát má svá specifika v chování, ve zvycích apod. Způsob chování, oblékání, zdravení, náboženství apod. to vše může být příčinou konfliktu a nepochopení. Pro mediátora je **výhodou** pokud už měl **možnost v minulosti se s tím národem, etnikem anebo kulturou blíže seznámit** a poznat jejich chování a například si uvědomit rozdílnosti, ale mediátor by měl pracovat pouze a jedině s tím klientem a **negeneralizovat**. Mediátor by měl především **zvládat tyto rozdílnosti, odlišnosti** a určitě by **neměl mít předsudky** vůči „odlišnému“ klientovi.

*„No určitě to význam má. Nicméně je potřeba rozumět tomu, že jsou ty věci dost často generalizované a mediátor zase **musí pracovat s tím konkrétním jednotlivcem.** To znamená, že ano, většina Řeků, většina Romů, většina nevím koho, Vietnamců, to má takto. To ale vůbec neznamená, že tento konkrétní Řek, Vietnamec, Rom to má taky tak. To určitě je po-*

třeba, potřeba mít na paměti. Nejednodušovat teda ty věci, ale mít představu, jak vůbec, jak se smířit s tím, že to mají ty lidi jinak.“

*„Měli by se snažit se dostat do komunit těch etnik nebo nebo národností. To je poměrně jakoby důležité, ale není to, není to jako že by, že by to hned věděl. On je tam od toho, aby pomohl v rozhodnutí těm lidem. Samozřejmě **on je expert na ten proces, ale experti na řešení té situace jsou ty strany.**“*

(mediátorka 1)

„Veliký, zásadní...“

(mediátorka 2)

*„Co může být určitě **užitečné** a je právě **znalost kultury**, odkud ti účastníci přicházejí. Nicméně většinou je to spíš taková obecná. Takové obecné vodítko. A nemusí, nemusí být člověk schopen ho aplikovat na všechny kultury. Nicméně třeba spojitost s nějakými kulturními stereotypy myslím, že tady je na místě ve smyslu očekávání, může to nějak **příspěť k pochopení situace ze strany mediátora.**“*

„Myslím si, že je velmi důležitý, nicméně může zase vést k tomu, že mediátor bude nějak přetočen, to znamená, bude užitečný, ale mediátor by měl pracovat nebo postupovat tak jako při ostatních typech mediace. To znamená, snažit se zjistit to jak vnímá situaci druhá strana, jak vnímá situaci první strana a samozřejmě s nějakým přihlédnutím na to jak principy fungují u té, u druhého druhého etnika, nicméně nemělo, myslím si, že to není úplně klíčová znalost, v rámci mediace.“

(mediátorka 3)

Trs č. 8 - **Důvod odložení, ukončení**

Co může být důvodem odložení anebo ukončení mediace se zabývá osmý trs. Ukončit mediaci může jak klient, tak i mediátor. Důvodem k **ukončení** mediace může být například to, že jedna z těch dvou stran nechce najít řešení anebo chce za každou cenu zvítězit a porazit toho druhého. Přírozeným ukončením mediace je, že obě strany došly k dohodě. Kontraindikace, která byla zmíněna v trse čtyři, může být také jedním z důvodů ukončení nebo odložení mediace.

Pod pojmem **odložení** mi jedna z mediátorek vysvětlila, že to může znamenat například to, že pokud se strany na něčem dohodnou, tak mají určitý „**zkušební čas**“ a pokud by to nefungovalo, tak by mediace pokračovala dále a klienti by se snažili najít jinou dohodu. Druhým možným vysvětlením je, že když se **změní situace** u jednoho nebo druhého klienta a nemohou spolu dále řešit těžkost, se kterou zahájili mediaci.

*„No úplně přírozeným důvodem ukončení je, že **došli k dohodě**, jo. To tak je. Někdy to bývá tak, že vyřešili některá témata, která s pomocí mediátora jim vztah pojmenovala a opět si přejí tím zabývat a nalézt v tom tématu řešení, které bude uspokojivé...“*

(mediátorka 1)

*„Bud' je to, no **ukončení je že se dohodnou a odložení je, že nechtějí spolu dál pokračovat**, ale já bych ani neřekla, že je to odložení mediace, ale je to rozhodnutí partnerů že ve vztahu nemohou pokračovat, mají nějaké existenční těžkosti, jeden odjede hledat práci ven do Francie. Tím se zbortí ty představy tady. Takže jak ta dvojice funguje dál, jestli se přestěhuje, to už nesledujeme, ale to je důvod proč prostě se ta mediace ukončí.“*

(mediátorka 2)

*„Hmm, myslím si, že ty důvody jsou úplně stejné pro všechny typy mediací, ať se jedná o kulturní nebo pracovní kauzy a hmm je to ve, je to chvíli kdy strany nejsou připravený spolu jednat, kdy hmm jde čistě o to **porazit toho druhého**, takže ve chvíli kdy nechtějí najít nějaký konsenzus tak to řešení není možné, musí se, musí se mediace ukončit. Nebo co se týče toho odložení, tak ty dvě strany se většinou, většinou mají nějaký čas, řekněme nějaký*

zkušební čas, kdy vyzkouší nová pravidla a potom jakmile fungují, vyhledají opět mediátora. A pokud nefungují, teda obráceně, pokud nefungují, vyhledají mediátora. Pokud fungují, tak už nepokračují v další mediaci.“

(mediátorka 3)

Trs č. 9 - Překladatel x cizí jazyk

Vzhledem k tomu, že interkulturní mediace je zaměřená na mediaci mezi klienty z různých kultur, etnik nebo národností, tak se mně zdála otázka na překladatele podstatná. Zajímalo mě, jestli by spolupráce s překladatelem byla možná.

Určitou výhodou je i současná **jazyková vybavenost** anebo také spolupráce s jiným mediátorem, který pochází právě z toho „odlišného“ kulturního prostředí a dokáže vystihnout a přeložit to do cizího jazyka tak, aby to bylo i pro klienta používajícího jiný jazyk než jakým je vedená mediace tak, aby pochopil přesně význam slov. Spolupráce s **překladatelem** nebyla zatím nutná, ale určitě by bylo lepší, kdyby měl překladatel za sebou nějaký výcvik mediace, aby dokázal pochopit princip a dokázal vystihnout všechny kroky celého procesu. Pokud by to byl rodilý mluvčí, tak by měl mít dostatečnou zkušenost s mediací.

*„Já jsem neměla možnost dělat mediaci s překladatelem. A nevím, ani že by někdo s mých kolegů tudle možnost měl. Byla by to určitě zajímavá zkušenost, ale já jsem přesvědčená, že ten překladatel by musel mít jako **minimálně stohodinový výcvik mediace**. Aby rozuměl tomu, co se tam děje, protože to překladatelství není vůbec jednoduché a jak už jsem mluvila o tom, na čem ta mediace je založena na práci se slovy a jemných nuancích...“*

*„Samozřejmě, ale ale jazyk je hodně hodně důležitý a právě **bohatost toho jazyka**, protože mediátor pracuje takovým způsobem, když se vrátím k té komunikační teorii, že se snažíte ty věci pojmenovávat takovým způsobem, že nejsou tak pichlavé, že nejsou tak kategorické, ale pořád to vaše pojmenování musí nějakou mírou odrážet realitu každé té strany. A ten jazyk je hodně důležitý, ty nuance, ty se kterými prostě pracujete ono je to v jazyku.“*

„Možná tady bych jenom řekla, že určitě hmm člověk který mluví i cizím jazykem tak by ale měl mít dlouh..., dostatečnou **zkušenost z mediace ve svém rodném jazyce**. Aby měl jakoby ten proces, aby měl ty techniky, strategie pevně v ruce a aby mohl vlastně potom pracovat v tom jiném jazyce. Který je určitě pro něj obtížnější.“

(mediátorka 1)

„Ne my většinou děláme vůbec v asociaci mediace ve dvojicích a děláme to v jazyce, jaký si zvolí ti jednotliví účastníci a pokud je to Čech a Angličan nebo Angličanka většinou oni hovoří jazykem anglickým, který se používá. Anebo třeba mezi Francouzem a Čechem, je jejich jazyk, který rádi používají angličtina tak přistoupíme na angličtinu. Čili **respektujeme jazyk, který si ta dvojice přináší** s tím, že my tím že známe jazyk český a že někdo z nich může být Čech, tak se potom ještě můžeme na požádání hmmm krátké pauzy anglicky mluvícího dohodnout o významu a definici slov který pak přeložíme a pokračujeme s tím dál.“

(mediátorka 2)

„Ne, nemám zkušenosti s překladatelem. Hmm, zatím jsem absolvovala mediace, kde oba partneři byli schopni mluvit **česky**, anebo mediace probíhala v **angličtině**.“

(mediátorka 3)

Trs č. 10 - **Verbální x neverbální komunikace**

V tomto trsu bych ráda poukázala na důležitost **verbální a neverbální komunikace**. Chtěla jsem především zjistit, jakou důležitost to hraje v procesu interkulturní mediace. Všechny tři mediátorky se shodly na tom, že je to v průběhu mediace velmi podstatná složka a nejen u internetnické mediace, ale všeobecně u všech typů mediací. Jedna mediátorka přímo zdůraznila, že tón hlasu je hlavně v začátcích mediace, kdy klienti vysvětlují, co se stalo a proč jsou s druhým klientem ve sporu, velmi důležitý. Protože klienti „neslyší“ slova, ale slyší napjatost, ukřivčenost, zlobu agrese atd. A to je potřeba **neutralizovat** a **uhladit**, aby ty výrazy nebyly tak „ostré“. Další důležitou složkou komunikace jsou gesta a jejich vý-

znam. Dále pokud jeden mluví, musí mediátor kontrolovat druhou „stranu“. Jak reaguje, jestli se nenudí a v případě dát prostor druhé straně se vyjádřit.

*„No to se netýká jen interkulturní mediace. To se týká každé mediace. Protože jsme lidé a máme teda minimálně ty, ty dvě složky hmm, verbální a neverbální. Ale ráda bych řekla, že to co hodně pomáhá, je jedna složka té neverbální komunikace, ta paralingvistika, to znamená **tón toho hlasu**. A tady se ví, že plus k tomu s tou emoci vlastně ti lidé neposlouchají ta slova, významy těch slov, oni jako reagují na řeč těla a hlavně na tón hlasu. Jestli já vám řeknu: „No určitě máte ve všem pravdu, co mi tady povídáte“, tak mi to nebudete ani náhodou věřit. A to, to děláme všichni. A zase, to že to děláme všichni, je to něco, co mediátorovi nesmírně teda pomáhá. S tím musí umět pracovat, musí si toho všímat. A ještě jedna těžkost mediace je taková, že většina lidí, kteří se chtějí stát mediátory, tak mají zkušenosti s jednotlivci, s jedním klientem. Ale v mediaci máte dvě strany a jste tady od toho, aby jste jim to usnadňoval oběma. Ale nemůžete to dělat v tom okamžiku pro obě strany. Takže jestliže já naslouchám jedné straně, tak pracuju s tou neverbalitou, tónem hlasu. Ale co mě dává obrovské informace je, jak dlouho pro tudle stranu můžu ten prostor dát. Protože nesmím dovolit, aby ten člověk tady s tím praštil a odešel. A to mi to jeho tělo říká. Já to musím jakoby hodně rychle střídat a není to stejně pro obě strany. Ale je to tak jak to sami ty strany potřebují a **tá neverbalita je obrovskou informací**. Co je ještě důležité, je zase ve vztahu k interkulturní mediaci, jsou **gesta**. Stejná gesta, **obrovské významy**. Tady je dobré říct, že čemu mi říkáme ano, tak kýváme hlavou takto. Jsou minimálně dvě skupiny lidí na světě, kteří říkají ano a dělají takto. A když si to zase vezmete ve vztahu ke konfliktu, tak je to opravdu obrovský rozdíl. Takže s tím pracovat, ale děláte to obecně.“*

(mediátorka 1)

*„Velký význam ehmm znamená to, že nejen my jsme si vědomi, že **tón hlasu** musí být **plný respektu**, ale rozumíme, že sledujeme tón hlasu a nastavení lidí. Vnímáme, že přicházejí velmi naštvaní, že ten jejich tón hlasu kolikrát, nebo řeč těla vyjadřuje, zdali už souhlasí nebo nerozumí, takže **pracujeme s oběma jakoby oblastma**.“*

(mediátorka 2)

„Úplně stejný jak v dalších typech mediace. A hmm, co se týče neverbální komunikace tak si myslím, že je velmi individuální u každého klienta. **Verbální komunikace** je stěžejní v průběhu mediace a je právě na mediátorovi, aby aby řekněme otupoval **nebo neutralizoval výroky stran.**“

(mediátorka 3)

Trs č. 11 - **Znalost zákonů**

V trsu jedenáct jsem se chtěla dozvědět, jak velká je výhoda **znalosti zákonů** státu, ze kterého pochází „cizí“ klient. Mediace je především o hledání řešení pro klienty a nezbyvá se zákonem tak, aby v něm nacházela řešení. Možná je to i z důvodu toho, že interkulturní mediace je mediace civilní a tedy se nezabývá zákonem do hloubky. Klienti, pocházející z jiného státu, by měli žít v naší republice podle zákonů České Republiky. Pokud by se na mediaci obrátil o pomoc klient pocházející z České Republiky s tím, že by potřeboval pomoci v jiném státě, tak už musí mediátor dobře znát zákony toho státu.

„Já bych ráda začala tím, že mediace je model řešení konfliktů, který je založen na hledání řešení, které co největší měrou odráží zájmy, potřeby a možnosti stran. Ty ostatní formy, soud pracuje s tím, že hledá práva a povinnost a řešení nařízená jsou na základě tady toho. Takže todle předjímám, že vy ty **zákony nemusíte znát**. Vy se samozřejmě o nich nějaké tušení, že zákony existují, určitě byste měla mít tušení, některé jsou různě upravované, ale vaše práce je v tom, aby ti dva lidé, kteří za vámi přijdou, sami s vaší pomocí přišli na to aha, tak že by jsme zvolili todle řešení? Je to řešení košer?“

(mediátorka 1)

„**Veliká**, protože jsem si uvědomila. Obrátil se na nás americký Čech žijící v Americe, pracující tam jako právník, který zjistil, že Češi, kteří dostali zelenou kartu, začali v Americe pracovat, se chovali podle českých vzorů. Byla to dvojice, která měla malé dítě, ale měli nějak těžkosti. Nezvládli jazyk okamžitě. Nemohli pracovat v místech, kde chtěli a o dítě se

starali tak, že ho nechali nikoli podle vzoru jak si Američané představovali . Navíc sociální pracovníce okamžitě začali ty děti, tu rodinu kontrolovat a první konflikt vznikl, když třeba jeli autem po dálnici, jeli nepřiměřenou rychlostí, protože ty rychlosti se nedodržují. V Americe je to zákon. Tam se to respektuje. A oni šoupli policajtovi peníze do kapsy, což je okamžitá korupce, takže bylo zahájeno soudní jednání a šli do vězení. Tento právník se jim snažil vysvětlit ty věci, ale ono to vlastně gradovalo všude jinde a pointa je.

*Já jako mediátor znalý mých zákonů moct s nima mediovat o tom, co je nedorozumění, jaké to má důsledky, jak se mají starat o dítě, ale už nemohu zprostředkovat tu zkušenost toho rámce právního, který ta konkrétní zem požaduje, nebo kde se pohybuje. Takže znalost **zákona rozhodně pomáhá** a bylo by dobré a tak se dneska dělá, když se nabízí komediaci neboli mediace ve dvojici, že je jeden původu profesí právník mediátor jeden psycholog nebo z jiných profesí sociální pracovník a právník. A právě umění dávat otázky takové, které jakoby přivedou lidi k poznání, že některé věci nemohou dělat sami nebo že důsledky toho ponesou jako negativní. “*

(mediátorka 2)

„Nemyslím si, že by byla, že by byla velká. Nesetkala jsem se tím, že by klienti naráželi na to, že nějaký zákon je u nich v kultuře jiný než třeba tady v Čechách. Jakmile, jakmile se jedná třeba o smíšený pár a řeší se spor o dítě, tak může, může jeden z partnerů nebo jeden ze stran uvést způsob jak to chodí u nich. Nicméně stejně vzhledem k tomu, že vyhledají mediátora tady v České republice, tak se budou řídit znalostí zákonů České Republiky. Tím pádem je třeba jim vysvětlit, jakým způsobem to funguje, nicméně oba počítají většinou s tím, že se budou řídit pravidly, které platí tady u nás. “

(mediátorka 3)

Trs č. 12 – Spolupráce

Možnost **spolupráce** nebo alespoň konzultace na mediačním případě se zabývá trs číslo dvanáct. Zajímalo mě, jestli mediátoři spolu nějak spolupracují ať už u samotného mediačního procesu anebo formou konzultací. Odpověď byla jednoznačná. Všechny tři mediátor-

ky upřednostňují mediaci v tandemu, neboli jsou u mediačního procesu spolu a vzájemně se doplňují. Mediační proces je namáhavý a interkulturní o to více, protože se mediuje v jazyce na kterém se shodnou oba klienti. Mediátor jim to musí umožnit a přizpůsobit se. Určitou výhodou je, pokud jeden z mediátorů je rodilý mluvčí.

*„Určitě, já patřím k mediátorům, kteří **preferují tandemovou práci mediátorů**. To znamená, že až na nějaké opravdu, za moji neuvěřitelnou praxi minimálně situaci, kde jsem mediovala jako samostatně, čili pracuju teda ve dvojici a tady je dobré u té interkulturní mediace říct že ideální tandem mediátorský, by byl takový, aby jeden s těch mediátorů buď byl příslušníkem toho jiného etnika, nebo možná národnosti anebo měl s tím etnikem nebo s tou národností nějakou dlouhodobější praktickou zkušenost.“*

(mediátorka 1)

*„Ano v rámci asociace **mediuju s lidmi, kteří znají jiné jazyky**. Děláme různé jakoby spojené dvojice, kde mediujeme partneři Američan – Švýcar, Angličan – Češka, Čech, Češka, Řek. Takže tam je to většinou mediace vedená v jiném jazyce.“*

(mediátorka 2)

*„Ano, **spolupracovala jsem se dvěma mediátory**, v rámci mediace v tandemu.“*

(mediátorka 3)

Trs č. 13 - **Řešení sociálního problému pomocí interkulturní mediace**

V posledním trsu se zabývám možností využití mediace jako z jedné možné formy řešení **sociálních problémů**. Možnost řešit sociální problém pomocí mediace je určitá alternativa, jak by se daly problémy lépe zvládnout, ale mediace je dobrovolná pro obě strany procesu a obě strany procesu musí chtít využít mediaci k tomu, aby mohl být sociální problém řešen.

„Uřčitě, určitě možná mediace mezi Romem a neromem, když to takhle řeknu. Důležité je, že oba chtějí tu situaci zvládnout. Že chtějí do toho procesu vstoupit. Tady se vždycky, nebo většinou se jedná při mediaci, že tam máte ty dva lidi. Jsou někdy mediace, kdy těch lidí je více.“

„Ty **sociální problémy určitě se dá uvažovat o mediaci**, když příslušník jiného etnika se dostane do něj...nějakých potíží v zaměstnání. Protože ta odlišnost určitě daleko snáz vytváří ta nedorozumění. A zase tady je veliký prostor na to, aby se dala využít mediace. Protože ti lidé, to že si nerozumí, má spoustu důvodů, neznamená to, že jeden nebo druhý jsou v nepořádku. Jen to, že nemají zkušenost, nemají schopnost, nikdo je neučil řešit konflikty, tak to může být velice těžké. Potom i ta jakoby nerovnost z toho postavení, může, může znamenat, že pro ty lidi je to daleko, daleko obtížnější. Mediace je postavena na vzájemném porozumění. Jak to máš ty, jak to mám já a co tě k tomu vede, co potřebuješ a co je pro tebe důležité a jak moc je to pro tebe důležité. Tak tady ten prostor určitě, určitě je veliký. Nicméně ta těžkost je taková, že mediace ve firmách se docela obtížně nabízí. Protože my jsme jaksi národ, který jednak ke konfliktu má velice negativní vztah a jestliže teda já někde mám přiznat, že jsem nějakou situaci nezvládl nebo nedej bože mám teda konflikt. Tak já jsem ten konfliktní, já jsem špatný. A pro lidi je hodně těžké přijmout to, že tu situaci nezvládají, že není špatně. Že špatně je nehledat nějaké jiné postupy, které by jim umožnili tu situaci zvládnout. A tady je potom prostor ještě do budoucna, obrovská věc jak mediaci propagovat a jak lidem umožňovat aby si ji vyzkoušeli a aby tomu procesu začali, začali teda důvěřovat. Jestli je to pro vás takto jakoby představitelné v tom sociálním problému.“

(mediátorka 1)

„Jakoby vaše představa té interkulturní mediace může vyřešit sociální a kulturní problémy **rozhodně ne**, ale **může napomoci** a je to proto, že může poskytnout lidem informace, nabídnout nové zkušenosti a nově naformulovat pravidla jak spolu budou žít.“

(mediátorka 2)

„Hmm, určitě je to jeden ze způsobů řešení, řešení pomocí mediace. Zvláště pokud ty strany přijdou samy. Tak je to jedna z možností. Je to jedna z cest, která ale není vždycky úplně ta optimální, nemusí dojít k dohodě.“

(mediátorka 3)

5.2 Interpretace výsledků výzkumu

Rozhovory pro mediátory jsem se snažila udělat tak, aby svým obsahem odpověděli na hlavní výzkumnou otázku. K tomu abych obsáhla celou výzkumnou otázku a dokázala na ni plně odpovědět, jsem dále potřebovala dílčí cíle výzkumu.

5.2.1 Hlavní výzkumná otázka

Hlavní cílem bakalářské práce byla *analýza a zjištění základních atributů interkulturní mediace při řešení etnických konfliktů*.

Mezi základní atributy interkulturní mediace patří především znalost jazyka na takové úrovni, abychom dokázali všechny drobné nuance, které se objevují v rozhovoru, plně vystihnou. Dalším důležitým znakem je pochopení rozdílnosti etnika, kultury, se kterou by se mediátor mohl setkat v rámci interkulturní mediace. Důležitým předpokladem je, aby mediátor neměl vůči cizímu etniku, národnosti předsudky, které by bránily v nezájatosti a nestrannosti.

5.2.2 Dílčí cíle výzkumu

1. *Zjistit, co vidí jednotliví mediátoři pod pojmem interkulturní mediace.*

Podle Holé (2011) není možné definovat nebo charakterizovat interkulturní mediaci. A to proto, že je interkulturní mediace má mnoho podob a je velmi rozmanitá.

Zjistila jsem, že pod pojmem interkulturní mediace vidí všechny tři mediátorky především to, že je to mediace, kde se střetávají dvě strany, které pocházejí z různých kultur nebo etnik a potřebují pomoci v neznámé konfliktní situaci.

2. Zjistit, která schopnost je pro mediátora nezbytná při plnění interkulturní mediace.

Všechny schopnosti a dovednosti, které souvisejí s mediací ať už s interkulturní nebo jinou jsou velmi důležité a podstatné. U interkulturní je důležité, aby mediátor dokázal pochopit odlišnosti jiné kultury a také to, že mediace bude časově náročnější. Určitou výhodou je mediace v tandemu neboli ve dvojici. Jeden z mediátorů by měl mít zkušenosti s interkulturní mediací a druhý by měl být nejlépe příslušníkem etnika, skupiny anebo národa, ze kterého by klienti pocházeli. Další důležitou schopností je empatie. Mediátor musí zůstat nestranný a neutrální pro obě strany a musí své emoce kontrolovat. Musí především pracovat s technikami zrcadlení při aktivním naslouchání.

„Aby určitě pracoval ve dvojici mediátorů, aby se snažil hledat někoho kdo má tu zkušenost tak jak už jsem předtím předtím o tom mluvila. To si myslím, že je, že je hodně důležité a ještě k té práci těch dvou mediátorů je důležité říct, že ti by si vždy měli vyčlenit na tu přípravu, na takovouhle mediaci daleko víc času. Aby si řekli, jaké strategie budou používat, aby si předali své zkušenosti, aby si řekli, v čem jsou šikovnými mediátory, kde mají rezervy a to máme všichni i téměř po dvacetileté praxi.“

(mediátorka 1)

3. Zjistit, jakých strategií a technik využívá interkulturní mediátor.

Každá mediace je jiná a nelze přesně specifikovat, která strategie nebo technika bude použita. Mediace má celou řadu strategií a technik, které používá bez ohledu na typ mediace. Jedna z podstatných technik, kterou musí mediátor nezbytně ovládat, je klást otevřené otázky. Mediátor musí umět vždy vyhodnotit situaci u mediace a umět použít v pravý čas, tu správnou techniku.

„Není žádná technika, která by byla osvědčená v interkulturní mediaci. Jsou to všechny techniky, kterými, které mediátor využívá v jakékoliv oblasti mediace. Opravdu není žádná, žádná technika. Spíš bych možná řekla, že nezapomenout na to klást otázku.“

(mediátorka 1)

4. Zjistit, jaká je největší překážka v interkulturní mediaci.

Překážka může být jak ze strany mediátora, tak i ze strany klienta. Ze strany mediátora to může být v nepochopení konfliktu, nedostatečným vcítěním se, neznalostí jazyka a nedostatkem času. Ze strany klienta to může být opět čas a dále, že nechtějí pochopit tu druhou stranu a nechtějí přijmout jeho odlišnost. Jednou z dalších možností je kontraindikace. Podle Holé (2011) je kontraindikace způsobena konflikty spojené s násilím, dlouhodobé emocionální vztahové krize, rozpory v síle, základní občanská nebo ústavní práva, anebo pokud by někdo k mediaci přišel pod vlivem alkoholu, drog anebo omamných látek.

5. Zjistit, jaké jsou nejčastější důvody pro zahájení interkulturní mediace.

Zjistila jsem, že prvním impulsem k zahájení je, že vzniká konflikt nebo nedorozumění a některá, nebo obě strany znají mediaci a chtějí ji využít. Interkulturní mediace je ale další „fází“, protože konflikt je původně jiného charakteru. Například rodinný, komunitní, pracovní atd. Někdy ani mediátor nemusí při zahájení mediace rozpoznat, že se jedná o interkulturní mediaci, ale může se to dozvědět až například v průběhu mediace anebo vůbec. Dále jsem zjistila, že interkulturní mediace není u nás „zatím“ v České Republice příliš častá. Ročně je jejich zahájeno asi jen 3 až 6. A každá potřebuje jiný počet mediačních sezení. Většinou je to něco mezi 3 až 7 sezeními, ale jedné kauzy měly mediátorky až 21 sezení. Každá mediace potřebuje jiný počet sezení.

6. Zjistit, jestli je interkulturní mediace odlišná od jiného typu mediace a v čem.

Zjistila jsem, že základní odlišností je, že v interkulturní mediaci je klient nebo jsou klienti z různých etnik anebo národností, s jinými životními hodnotami, zásadami, kulturním zá-

zemím apod. V této otázce mediátorka 1, odpověděla, že odlišnost není, protože mediační proces je jen jeden. Odlišnosti mohou nebo nemusí být interkulturní, ale jsou tam vždy.

„Určitě si myslím, že je složitější a s toho důvodu že partneři nebo strany, které se té mediace zúčastní tak mají trošku jiné kulturní zázemí, jiný pohled na věc. A dál se zabývám, jak jsem říkala rodinou mediací a zajímavost spočívá v tom, že témat je většinou, ta témata jsou většinou hlubší a jejich víc.“

(mediátorka 3)

7. Zjistit, jak velký je význam rozdílnosti kultury, tradic, hodnot a norem při řešení interkulturní mediace.

Každá kultura má svá specifika v chování, ve zvycích apod. Způsob chování, oblékání, zdravení apod. to vše může být příčinou konfliktu a nepochopení. Velkou výhodou pro mediátora je pokud měl možnost se s tím národem, etnikem nebo kulturou před tím blíže seznámit. Mediátor by měl zvládat odlišnosti, rozdílnosti a určitě by neměl mít předsudky vůči „cizímu“ klientovi. Mediátor by také neměl generalizovat, ale měl by konkrétně řešit těžkosti toho jednoho klienta.

8. Zjistit, co je nejčastějším důvodem odložení nebo neukončení interkulturní mediace.

Jedním z důvodů ukončení mediace může být to, že jedna z těch dvou stran nechce najít řešení anebo chce za každou cenu zvítězit a porazit toho druhého. Přírozeným ukončením mediace je, že obě strany došly k dohodě. Důvodem k odložení nebo ukončení může být i kontraindikace. Odložením mediace může být to, že se změní situace, anebo že se strany můžou na něčem dohodnout a vyzkoušet jestli to funguje. Pokud by to nefungovalo, tak by zahájila mediace znovu a hledalo by se nové řešení.

Nebo co se týče toho odložení, tak ty dvě strany se většinou, většinou mají nějaký čas, řekněme nějaký zkušební čas, kdy vyzkouší nová pravidla a potom jakmile fungují, vyhledají opět mediátora. A pokud nefungují, teda obráceně, pokud nefungují, vyhledají mediátora. Pokud fungují, tak už nepokračují v další mediaci.“

(mediátorka 3)

9. Zjistit, jestli se využívá při interkulturní mediaci překladatel.

Zjistila jsem, že určitou výhodou je jazyková vybavenost mediátorů nebo je také možnost spolupráce s jiným mediátorem, který pochází právě s toho „odlišného“ kulturního prostředí. Spolupráce s překladatelem zatím nebyla nutná. Určitě by bylo dobré, aby měl překladatel za sebou nějaký kurz mediace, aby dokázal vystihnout podstatu a princip celé mediace. Dále by měl umět přeložit všechny drobné nuance, které ten daný jazyk má.

10. Zjistit, jak velký je význam verbální a neverbální komunikace u konfliktu v interkulturní mediaci.

Všechny mediátorky se shodly na tom, že verbální a neverbální komunikace je důležitá nejen u interkulturní mediace, ale u všech typů mediací a na tom se dokázaly shodnou všechny. Mediátorka 1, ale více vyzdvihla paralingvistiku neboli tón, sílu a intonaci hlasu. Domnívá se, že je to hlavně v prvních fázích mediace velmi důležité, protože klienti neposlouchají slova nebo významy těch slov, ale reagují právě na tu sílu, tón a intonaci. Dále je to znakem pro mediátora, kdy by měl více „uhlazovat“ výroky stran, tak aby to ta druhá strana „slyšela“ a „dokázala to slyšet“.

11. Zjistit, jaká je důležitost znalosti zákonů jiného státu.

Zjistila jsem, že mediace je především o hledání řešení pro klienty a nezabývá se zákonem tak, aby v něm nacházela řešení. Možná je to i z toho důvodu, že interkulturní mediace je mediace civilní. Klienti, pocházející z jiného státu, by měli žít v naší republice podle zákonů České Republiky. Mediátorka 2 má zkušenosti s mediací v zahraničí. Pokud by se na mediátora obrátil klient, který by chtěl řešit konflikt s jiným státem pomocí mediace, tak už mediátor musí umět a dobře znát zákony jiného státu.

12. Zjistit, v čem spočívá výhoda řešení sociálního problému menšin pomocí interkulturní mediace.

Zjistila jsem, že možnost řešit sociální problém pomocí mediace je určitá alternativa, jak by se daly problémy lépe zvládnout, ale mediace je dobrovolná pro obě strany procesu a obě strany procesu musí chtít využít mediaci k tomu, vymohl být vyřešen sociální problém.

„Ty sociální problémy určitě se dá uvažovat o mediaci, když příslušník jiného etnika se dostane do něj...nějakých potíží v zaměstnání. Protože ta odlišnost určitě daleko snáz vytváří ta nedorozumění. A zase tady je veliký prostor na to, aby se dala využít mediace. Protože ti lidé, to že si nerozumí má spoustu důvodů, neznamená to, že jeden nebo druhý jsou v nepořádku. Jen to, že nemají zkušenost, nemají schopnost, nikdo je neučil řešit konflikty, tak to může být velice těžké. Potom i ta jakoby nerovnost z toho postavení, může, může znamenat, že pro ty lidi je to daleko, daleko obtížnější. Mediace je postavena na vzájemném porozumění. Jak to máš ty, jak to mám já a co tě k tomu vede, co potřebuješ a co je pro tebe důležité a jak moc je to pro tebe důležité.

(mediátorka 1)

6 SHRNU TÍ VÝZKUMU

Hlavním cílem výzkumné části mé bakalářské práce byla analýza a zjištění základních atributů interkulturní mediace v řešení etnických konfliktů. Dále mě zajímalo jaké předpoklady a znalosti by měl mít mediátor a vše co souvisí s interetnickou mediací.

V mém výzkumu jsem použila polostrukturovaný rozhovor, jelikož jsem chtěla co nejvíce otevřené odpovědi a také možnost popřípadě vysvětlit otázku. To se také ukázalo jako velmi správné rozhodnutí. Protože některé odpovědi byly obsáhlejší. Mediátorky se mně snažily pro lepší pochopení vše vysvětlit na různých příkladech z praxe a svých osobních zkušenostech. Všechny rozhovory byly příjemné a otevřené. První otázky byly směřovány přímo na mediátory tak, abych zjistila, proč dělají mediaci a proč právě se věnují interkulturní mediaci. U dvou z nich jsem zjistila, že se oblastí etnik a různých národností setkaly a měly možnost spolupracovat na různých projektech již dříve, než vůbec k nám do České Republiky mediaci přivezli mediátoři z USA z nadace Partner for Democratic Change, Už tedy měly s etniky dlouholetou zkušenost. Poté tady pomáhaly založit České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů.

Každý rozhovor byl jiný i přesto, že se všechny dobře znají a mnohdy spolu spolupracovaly. Rozhovory byly v různých délkách. Každá se snažila odpovědět tak, aby dokázala vystihnout celou podstatu otázky. Odpovědi byly nakonec velmi podobné a jen v pár případech jsem postřehla jemnou odchylku.

Každá mediace, ať už rodinná, komunitní, vnitrofiremní atd. má určité pravidla, zásady a principy. Mediátor musí znát všechny strategie a techniky, a vědět, kdy a kterou v pravý čas použít. Co je ale asi ze všeho nejdůležitější a co vyplynulo z tohoto výzkumu je, že každý mediátor by měl mít dostatečnou praxi v neinterkulturní mediaci. Neměl by mít předsudky vůči jinému etniku nebo národnosti, měl by být otevřený a dokázat přijmout určitou „rozdílnost“ se kterou se může v interetnické mediaci potkat.

Byla jsem ovšem velmi omezena nedostatkem odborných knih anebo článků zabývajících se mediací. Interetnická mediace je popsána jen v jedné publikaci a to na asi jednu stránku. Ani při hledání na internetu jsem k tomuto tématu, když pominu zahraniční zdroje, skoro nic nenašla.

ZÁVĚR

Svou bakalářskou prací jsem chtěla přiblížit způsob mimosoudního řešení pomocí mediace v interetnickém konfliktu. Jaké jsou základní myšlenky, způsob, strategie a metody, které lze v mediaci využít v konfliktu s jiným etnikem anebo národností. Po zodpovězení této otázky bylo také nutné vysvětlit základní pojmy, které se s tímto tématem vztahují.

Teoretická část práce proto nabízí vhled do problematiky konfliktu, mediace a interetnické mediace. Vysvětluje konflikt, možnosti dělení, způsoby řešení konfliktů. Dále se zabývá mediací. Zkouší nám přiblížit historii mediace, její počátky a příchod do České Republiky. A nezapomíná ani na možnosti využití mediace. Je nezbytné, aby tato kapitola neopomněla na proces a fázi mediace a také nám vysvětlila mediátora jako osobu, která mediaci provádí. Poslední kapitolou je už samotná interetnická mediace, která se také zabývá existencí etnických menšin v České Republice a vysvětlení pojmů, které s tímto tématem souvisí.

Praktická část bakalářské práce je věnována výzkumnému šetření, zaměřenému na zjištění základních znaků interetnické mediace. Cílem mého výzkumu byla možnost poznat co to je interkulturní konflikt, jak odlišujeme interetnickou mediaci od ostatních typů mediací, co může být důvodem ukončení mediace. Dále jsem se snažila zjistit, jestli je při interkulturní mediaci zapotřebí překladatel. Důležitou součástí bylo zjištění, jestli mediátor využívá jiné metody nebo postupy, když se jedná o interetnickou mediaci. Výzkum jsem prováděla formou rozhovorů s mediátorkami, které interetnickou mediaci nabízejí a mají v ní praxi.

Jsem velmi ráda, že jsem mohla zpracovávat tak zajímavé téma. Že jsem se mohla blíže poznat s mediátorkami, které pracují přímo v Asociaci mediátorů. Ještě jednou bych jim chtěla moc poděkovat za ochotu a čas, který si na mě vyhradili. Jsem ovšem přesvědčená, že téma interetnické mediace je velmi obsáhlé a nelze ho dopodrobna zpracovat do jedné bakalářské práce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**Tištěné zdroje:**

- [1] *Akademický slovník cizích slov I.díl A-K*. 1. vyd. Praha: Academia, 1995, 445 s. ISBN 80-200-0523-4
- [2] DEVITO, Joseph A a Pavel CHROMÝ. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.
- [3] DUFFY, Karen Grover, James W GROSCH a Paul V OLCZAK. *Community mediation: a handbook for practitioners and researchers*. New York: Guilford Press, 1991, 355 s. ISBN 08-986-2561-0.
- [4] ERIKSEN, Thomas Hylland a Marek JAKOUBEK. *Antropologie multikulturních společností: rozumět identitě*. Vyd. 1. Překlad Tereza Kuldová. Praha: Triton, 2007, 268 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-7254-925-2.
- [5] *Etnické komunity v české společnosti*. Vyd. 1. Editor Dana Bittnerová, Mirjam Moravcová. Praha: Ermat, 2006, 411 s. ISBN 80-903-0867-8.
- [6] FISHER, Roger, William URY a Bruce PATTON. *Jak dosáhnout souhlasu: zásady úspěšného vyjednávání*. 2. vyd. Praha: Management Press, 2004, 173 s. ISBN 80-726-1100-3.
- [7] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-717-8303-X.
- [8] HEŘMANOVÁ, Eva a Pavel CHROMÝ. *Kulturní regiony a geografie kultury: kulturní reálie a kultura v regionech Česka*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2009, 348 s. ISBN 978-80-7357-339-3.
- [9] HOFSTEDE, Geert a Gert Jan HOFSTEDE. *Kultury a organizace: software lidské mysli : spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: Linde, 2007, 335 s. ISBN 978-80-86131-70-2.
- [10] HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 272 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3134-6.

- [11] , Lenka. *Mediace: způsob res* . Vyd. 1. Praha: Grada Pub., 2003, 190 s. ISBN 80-247-0467-6.
- [12] KELLER, Jan a Petr NOVOTNÝ. *Úvod do filozofie, sociologie a psychologie: nové pohledy společenských věd : učebnice pro studenty gymnázií a zájemce o vysokoškolské humanitní vzdělávání*. Vyd. 1. Ilustrace Vladimír Renčín. Liberec: Dialog, 2008, 219 s. ISBN 978-808-6761-817.
- [13] KHELEROVÁ, Vladimíra. *Komunikační a obchodní dovednosti manažera. 2., přeprac. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2006, 142 s. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-1677-1.
- [14] *Konflikt, koření života: průvodce řešením konfliktů pro učitele a studenty středních škol. 2. rev. vyd.* Praha: Partners Czech, 2004, 175 s. ISBN 80-239-3339-6.
- [15] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 189 s. ISBN 978-807-3674-076.
- [16] *K verbální a neverbální komunikaci: výběr z prací českých a slovenských autorů*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava, 2004, 358 s. ISBN 80-704-2662-4.
- [17] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- [18] RISKIN, Leonard, J. Michael KEATING a Tom ARNOLD. *Mediace aneb Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1997, 126 s. ISBN 80-901-7106-0.
- [19] SCHEU, Harald Christian. ED. *Migrace a kulturní konflikty*. Vyd. 1. Praha: Auditorium, 2011, 322 s. ISBN 978-80-87284-07-0.
- [20] SKUTIL, Martin. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 254 s. ISBN 978-807-3677-787.
- [21] ŠTERN, Pavel. EDS. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Vyd. 1. Editor Lenka Ouředníčková, Dagmar Doubravová. Praha: Portál, 2010, 212 s. ISBN 978-80-7367-757-2.

- [22] TESAŘ, Filip. *Etnické konflikty*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 251 s. ISBN 978-807-3670-979.
- [23] *Výchova k toleranci a proti rasismu: [multikulturní výchova v praxi]*. Vyd. 2., aktualiz. Editor Tatjana Šišková. Praha: Portál, 2008, 280 s. ISBN 978-807-3671-822.

Internetové zdroje:

- [1] Asociace mediátorů. *Akreditovaní mediátoři a letkoři*. [Online]. [cit.2012-23-02]
Dostupné na: <<http://www.amcr.cz/mediatori/>>
- [2] Asociace mediátorů České republiky. *O mediaci*. [Online]. [cit. 2012-23-02]
Dostupné na: <<http://www.amcr.cz/mediace/o-mediaci.php>>
- [3] Asociace mediátorů České republiky. *Vznik a vývoj organizace*. [Online]. [cit. 2012-02-04]. Dostupné na: <<http://www.amcr.cz/mediace/o-asociaci.php>>
- [4] The Intercultural Mediator. *Mediatore Interculturale* [online]. s. 1 [cit. 2012-04-30]. Dostupné z: <http://www.mediatoreinterculturale.org/en/index.htm>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI	Otázky pro mediátory
Příloha PII	Rozhovor s mediátorkou č. 1
Příloha PII	Rozhovor s mediátorkou č. 2
Příloha PIII	Rozhovor s mediátorkou č. 3

OTÁZKY PRO MEDIÁTORY:

1. Jaké máte vzdělání?
2. Absolvoval (a) jste kurz mediace a další kurzy týkající se interkulturní mediace?
3. Máte akreditaci?
4. Jak dlouho vykonáváte mediaci? Kolik let či měsíců se zabýváte interkulturní mediací?
5. Uveďte, co pro vás znamená interkulturní mediace (definice).
6. Proč jste se začal(a) věnovat interkulturní mediací?
7. Máte zkušenosti s mediací v zahraničí?
8. Spolupracujete s jinými mediátory, kteří se zabývají interkulturní mediací?
9. Je pro vás interkulturní mediace složitější než jiné typy mediace a kterými typy mediace se dále zabýváte a čím je pro vás interkulturní mediace zajímavá?
10. Co patří mezi nejčastější důvod k zahájení interkulturní mediace a kolik je jich měsíčně či ročně zahájeno?
11. Vidíte výhodu v řešení kulturních či sociálních problémů jiných národností, menšin nebo etnik za pomoci interkulturní mediace (klady, nedostatky, výhody či nevýhody)?
12. Když ukončíte mediaci dohodou, probíhá pak následná kontrola dodržení dohody?
13. Jaké jsou nejčastější důvody ukončení nebo odložení interkulturní mediace?
14. V čem vidíte největší překážku v řešení interkulturní mediace?
15. Které schopnosti a dovednosti jsou pro mediátora nejdůležitější při řešení interkulturní mediace?
16. Empatie je při řešení mediace důležitá, ale je více důležitá při řešení interkulturní mediace?
17. Obecně, jak velký význam připisujete verbální (tón hlasu, rychlost řeči...) a neverbální komunikaci (oční kontakt, postoj těla) v interkulturní mediací?
18. Jaká strategie či technika je nezbytná při interkulturní mediací a máte vy určité osvědčené techniky, které využíváte?
19. Používáte při řešení v interkulturní mediací překladatele?
20. Jak velký je význam znalosti kultury, tradic, hodnot, norem (jiného národa či etnika) při řešení interkulturní mediace?
21. Jak velká je výhoda znalosti zákonů jiného národa?
22. Jaké především znalosti a zkušenosti potřebuje mít mediátor, proto aby mohl vykonávat interkulturní mediací?

Rozhovor č. 1

Celkový čas rozhovoru 58minut a 42 sekund.

Dobrý den paní X....., chtěla bych s vámi dělat rozhovor pro moji bakalářskou práci.. práci a chtěla bych, jen jestli souhlasíte s nahráváním na diktafon a souhlasíte se zpracováním k bakalářské práci, kterou mám?

Ano určitě. Přiznám se, že potom bych byla ráda, kdybych nějaké to paré té práce mohla dostat.

Určitě.

Jo?

Určitě pošlu mailem.

Takže první otázka zní: Jaké máte vzdělání?

Tak já jsem původním povoláním sociální pracovnice. Mám střední sociálně právní školu. Za mé éry, protože už pamatuju hodně tak vlastně to bylo maximum toho, co jsme mohli jako sociální pracovníci v rámci vzdělávání absolvovat.

Druhá otázka zní: Absolvovala jste kurz mediace a další kurzy týkající se interkulturní mediace?

Tak já jsem měla v těch devadesátých letech velké štěstí v tom, že ehmm se ke mně dostala nabídka ame.. americké nadace Partners for democratic change ... Partneři pro demokratickou změnu, které která jsem vlastně chtěla tyto postupy a metody řešení konfliktu eště jiné věci ehmm přinést, protože jejich zkušenost, když se mění systémy byla taková, že je potřeba ty střety, konflikty a obtížné situace nějakým způsobem řešit. A protože už měli víceletou zkušenost s těmito procesy, tak vlastně je nabízeli tady u nás. Já jsem se o tom dověděla a měla jsem možnost díky této nadaci absolvovat ehmm celou řadu několikastupňových výcviků, kde vlastně ty základy byly efektivní komunikace, vyjednávání, řešení konfliktů, mediace, facilitace, prezentace spousta věcí které vlastně s tím souvisí. Takže jako hmm ehmm jakoby penzum toho co se týkalo mediace si myslím, že je minimálně 200 hodinový výcvik a co se týká interkulturní mediace, tak eeee ta se jakoby speciálně neučí, protože mediace je jedna. Jenom teda ta oblast, ve které se ta mediace dělá, má nějaká specifika a protože jsem už na základě teda toho, co jsem dělala jako sociální pracovnice, protože jsem velice dlouhá léta pracovala na takovém líbezném malém pražském obvodě, na Žižkově, kde jsem se staralo o lidi, kteří se vrátili z výkonu trestu. Takže přesto, že ten obvod je malý, tak co do množství klientely by velice, velice bohatý a samozřejmě na tom

Žižkově taky žila velká řada Romů, se kterými jsem pracovala, tak pro mě to vlastně bylo něco s čím jsem se zabývala už už teda hodně dlouho a také jsem díky teda těm výcvikům facilitačním dovednostem pracovala dlouhá léta společně s Táňou Šiškovou většinou, nebo s jinými kolegy na takových těch střetech mezi minoritou a maj...majoritou. Hmm. Velice často to byly Rómové, ale samozřejmě to byly i jiné etnika nebo národnosti které na našem území teda žijí, takže tato zkušenost mě potom posilovala jako toho mediátora, který vlastně měl tu možnost mediovat situace, kdy každá ze stran byla jiné kulturní, z jiného etnika.

Máte akreditaci?

Mám akreditaci Asociace mediátorů, patřím k zakládajícím členům Asociace.

Čtverka. Jak dlouho vykonáváte mediaci? Kolik let či měsíců se zabýváte interkulturní mediací?

Tak já mediaci jako kapitulní mediátor dělám 18 let a těch 18 let se zabývám interkulturní mediací.

Tak pátá otázka. Uveďte, co pro vás znamená interkulturní mediace (definice).

Interkulturní mediace pro mě znamená, že ty dvě strany, které jsou většinou ti účastníci, kteří chtějí pomoci v té neznámé situaci, tak každá z nich teda náleží do jiného etnika nebo k jiné kultuře. I když tady zase musím říct, že hmm každý z nás jako byl z jiné kultury, protože vaše rodina a moje rodina jsou velice specifické rodiny, přesto že možná obě naše rodiny dlouhodobě žijí v Českém d'olíku, když to takhle řeknu. A proto jakoby tato schopnost přijetí a respektu k tomu, jak to ti lidé mají, tak hodně posiluje mediátora obecně a specificky pro tu interkulturní mediaci.

Šestá otázka. Proč jste se začala věnovat interkulturní mediací?

Tak to opravdu vyplývá teda z té mé zkušenosti sociální pracovnice a také to vyplývá z mé osobní zkušenosti, přesto že jsem se narodila teda v Praze, celý život tady žiju, tak můj oba rodiče byli Slováci a moje široká rodina je ze Slovenska. A tam si člověk uvědomuje, že přesto že jsme rodina, přesto že je to takto, tak jak ty věci nahlížíme, jak s nimi zacházíme, co nás trápí, čemu nerozumíme, co by jsme chtěli když by jsme to řekli a když se to neděje tak se zlobíme, tak to je fakt hodně, hodně znát. Pro mě je ten proces mediace a jeho filozofie, který je založen právě na pochopení toho druhého, porozumění tomu jak to má a z čeho to vyvěrá, tak to pro mě byla taková jako by hodně dobrá startovací čára a nehledě k tomu, že jako sociální pracovnice, já jsem ten dělník první linie, já ty klienty potřebuju. A tady je úžasné na tom, že mediátor dělá spoustu věcí. Ale neradí, nehodnotí a neřeší. A ve většině teda pozic sociálních pracovníků tak skoro všude byste tyto tři věci našla. A pro

mě ta mediace byla obrovskou úlevou v tom, že mohu ehh ty strany provést tím procesem, ve kterém oni získají nazpět ty své kompetence, které s pochopitelných důvodů ztratili. A oni mají v sobě tu potenci nalézt to nejlepší řešení, protože mediátor je expert na proces, ale experti na řešení toho problému nebo lépe řečeno té situace jsou ti lidé a to je obrovská úleva pro profesionála.

Tak sedmá otázka. Máte zkušenosti s mediací v zahraničí?

Ne, nikdy jsem v zahraničí nemediovala. Jediné to co mám zkušenosti, že jsem měla to štěstí, že jsem byla školená celou řadou ehmmm lektorů ze zahraničí. Američané, Angličané, Němci, Poláci....

Takže nějaká zahraniční stáž, že by Vy jste byla někde v zahraničí podívat se třeba, jak funguje mediace? Jenom v České republice, v rámci České republiky to bylo?

V rámci České republiky a dokonce je to pro mě i hodně důležité, protože jedna věc je jako to dělají jinde a oni to dělají tak nejlépe jak umí a moje životní zkušenost mi říká, že nemůže nic, někde mimo tu oblast co budete dělat sebrat a implantovat beze zbytku. Vždycky potřebujete určitě s tou materií zacházet tak, abyste byla schopná reflexe v tom, co tady funguje, co je tady dobré dělat. A některé věci, které fungují někde jinde, co je tady dobré nedělat anebo minimálně dělat. A to je hodně důležitá věc, protože právě ta, právě ty zvyklosti, to nastavení společnosti tak to je tak specifické, že už jenom respekt tady k tomu vás posiluje jako mediátora a potom vás to posiluje v tom, jak ty věci začnete dělat. Jedna věc je co vám to nabízí a druhá věc do jaké míry ty věci fungují u nás. V té podstatě mediace funguje všude stejně. Ten princip, ta filozofie mediace určitě, ale jsou tady některé jemné nuance, které prostě u nás nefungují, přesto že fungují v Americe nebo jiné fungují v Německu.

Spolupracujete s jinými mediátory, kteří se zabývají interkulturní mediací?

Určitě, já patřím k mediátorům, kteří preferují tandemovou práci mediátorů. To znamená, že až na nějaké opravdu, za moji neuvěřitelnou praxi minimálně situaci, kde jsem mediovala jako samostatně, čili pracuju teda ve dvojici a tady je dobré u té interkulturní mediace říct že ideální tandem mediátorský, by byl takový, aby jeden s těch mediátorů buď byl příslušníkem toho jiného etnika, nebo možná národnosti anebo měl s tím etnikem nebo s tou národností nějakou dlouhodobější praktickou zkušenost. A to to eš.. , tak daleko ještě bohužel úplně, úplně nejsme. To co pomáhá v současné době je určitě jazyková vybavenost mediátorů. Speciálně ta rodinná mediace tam, kde jsou smíšená manželství. Tak jedna věc

je jazyk, ale druhá věc je tam ta zkušenost s tou kulturou, nebo s tím nastavením, obecným. I když mediace nepracuje s obecnými věcmi, pracuje s konkrétními.

Je pro vás interkulturní mediace složitější než jiné typy mediace? A kterými typy mediace se dále zabýváte a čím je pro vás interkulturní mediace zajímavá?

Tak jestli je interkulturní mediace složitější, to si nemyslím, protože z mého pohledu na základě mých zkušeností by ta filozofie mediace, její principy a zásady a vlastní proces mediace je jeden. A ty odlišnosti, které připadají v úvahu, tak nemusí být interkulturní, oni jsou tam vždy. Právě proto že ty dva lidé ve spoustě věcí odlišní, proto se dostali společně do nějaké obtížné situace, se kterou neumí vlastně, vlastně pohnout. Já se zabývám mediací ze všech oblastí s výjimkou teda trestně právní mediace, kterou se zabývá Probační a mediální služba a měla jsem tu čest, že jsem spolupracovala teda na jejich vzdělávacím programu, který je pro pracovníky probační a mediální služby vlastně povinný. Takže jsem ty první probační úředníky školila. A to všechno jsme vymýšleli. Jak to jak to dělá. Protože akcent té různosti, ten byl samozřejmě také co se týká teda interkulturních rozměrů. A čím je pro mě interkulturní mediace zajímavá? Určitě je zajímavá teda v tom, že to jak se věci dají dělat tak na to existuje neuvěřitelně moc způsobů a zásadou mediace obecně a speciálně interkulturní je neptat se „proč to děláte tak nebo naopak“. A užitečné je ptát se „jak to funguje“ a tady se člověk doví spoustu věcí, které ho nikdy nenapadly a dokonce se může nechat inspirovat ve svém životě, nebo v profesním životě. A to je hodně zajímavé, protože ta odlišnost je obohacující.

Desátá otázka. Co patří mezi nejčastější důvod k zahájení interkulturní mediace a kolik je jich měsíčně či ročně zahájeno?

Já nevím, co co máte za jako, co myslíte důvodem? Co to je?

Proč, proč k vám jako nebo proč k vám vlastně ti lidé nebo takhle jako ten první důvod, proč začnou tu interkulturní mediaci řešit? Jestli to je nějaký konflikt, nebo spor nebo co je vlastně ten první impuls?

Mediace je obecně mimosoudní řešení konfliktů a sporů, nebo určitě tam je nějaká obtížná situace, kterou ti lidé z různých důvodů sami dva bez nějakého prostředníka nedokázali zvládnout. To co je dalším důvodem je že ti lidé vůbec vědí, že něco takového jako mediace existuje, jaké možnosti ta mediace vlastně lidem skýtá a že vědí, kde ty mediátory najdou. To jsou ty důvody, že máte kauzu, které můžeme říkat, že se jedná o interkulturní mediaci, ale co se týká ostatních věcí tak je to v tom, že tu můžou být jakoby sousedské, občanské spory, rodinné spory, spory vevnitř firem, zaměstnavatel, podřízený, nadřízený,

můžou to být majitelé firem a tam je to o těch lidech. A mediátor se vždy ptá z jaké oblasti ta mediace je. A né vždycky jako vám ti lidé řeknou, že ten druhý je já nevím Němec nebo Řek. Bud' se tak děje a je tam jazyková bariéra, tak se to dovíte častěji a někdy se vám stane, že vůbec se to jako nedovíte, protože ti lidé mají tu těžkost v průběhu té mediace se vlastně mluví o tom, že ty věci nebo požadavky nebo něco co s čím se ti lidé potýkají prostě je na základě té kulturní, národnostní nebo etnické odlišnosti.

Takže dá se říct, že interkulturní mediace do sebe vztahuje všechny typy mediací? Ať jsou to rodinné, komunitní ...

To znamená, co ti lidé řeší, jakou situaci, to je jedna věc. A to my rozdělujeme právě do těchto, do těchto oblastí, že je to rodinná, je to dejme tomu komunitní, sousedská je to vnitrofiremní, mezifiremní, hmmm jaký tam máme ještě mediace hmmm tak to je tam asi v tom základu všechno. No pak ještě trestněprávní, ale tou my se nezabýváme a potom teda je to, že ti lidé jsou z jiných kultur nebo jiné národnosti. Jako, jako ten akcent je v tomhle. Interkultura je v těch lidech, že každý z nich je z jiné kultury nebo z jiného etnika. Jestli tohle můžeme shrnout, co to je ten interkultur.

Hmm ano, děkuju.

Ještě tady byla ta otázka kolik je jich měsíčně či ročně zahájeno. Tak my úplně tu statistiku si takto nevedeme, my spíš máme ty mediace rozděleny podle těch oblastí. Tak jak jsem před chvílí o nich mluvila, ale můžu tak odhadem, říct že jsou, já nevím, pět šest mediačních kauz s tím, že když mluvím o mediační kauze. Tak je to ta situace se kterou ti lidé přichází a každá ta situace vyžaduje různý počet mediačních jednání.

Takže tak pět šest měsíčně?

Ne, ne, ne ročně.

Jedenáctá otázka. Vidíte výhodu v řešení kulturních či sociálních problémů jiných národností, menšin nebo etnik za pomoci interkulturní mediace (klady, nedostatky, výhody či nevýhody)?

No, hmmm protože jsem mediátor, tak mediace má celou řadu výhod, kterou je dobré teda nabízet lidem i v tom interkulturním rozměru. A teď říkáte sociální problémy. Co tím míníte? Co je sociální problém?

Myslím třeba problémy s Rómama s jejich tak nějak uzpůsobením české společnosti apod. Jestli by tam ta mediace zrovna u těch problémových mohla pomoci

Určitě, určitě možná mediace mezi Romem a neromem, když to takhle řeknu. Důležité je, že oba chtějí tu situaci zvládnout. Že chtějí do toho procesu vstoupit. Tady se vždycky,

nebo většinou se jedná při mediaci, že tam máte ty dva lidi. Jsou někdy mediace, kdy těch lidí je více. Představte si, já nevím, soužití mladých a starých v domku. Také je někdy dobré koho všeho se to jakoby týká. Když vám dám zase příklad, že určitě je možné mediovat hmm romskou rodinu a dejme tomu majitele bytu, kde který jim byty pronajímají. Tak zase, dělat mediaci, aby tam byla celá vícečetná rómská rodina a sám majitel tak by to k ničemu nevedlo. Vždycky je dobré vyjednat doma jakoby mandát. Pokud se jedná o nějakou skupinu. A rodina je skupina, že jo, tak kdo by, kdo by za ně měl vyjednávat a vždycky je dobré a mít i na mysli, aby hmm ten proces se dal vyváženě vést tak i kdo tam je. Zásadou je že kdo bude u toho jednacího stolu, tak všichni s ním musí, musí teda souhlasit. A mediátor by měl dbát na to, aby vyjednal ty podmínky tak, aby ta vyváženost tam, tam byla svým způsobem prostě možná, že jo.

Ty sociální problémy určitě se dá uvažovat o mediaci, když příslušník jiného etnika se dostane do něj...nějakých potíží v zaměstnání. Protože ta odlišnost určitě daleko snáz vytváří ta nedorozumění. A zase tady je veliký prostor na to, aby se dala využít mediace. Protože ti lidé, to že si nerozumí má spoustu důvodů, neznamená to, že jeden nebo druhý jsou v nepořádku. Jen to, že nemají zkušenost, nemají schopnost, nikdo je neučil řešit konflikty, tak to může být velice těžké. Potom i ta jakoby nerovnost z toho postavení, může, může znamenat, že pro ty lidi je to daleko, daleko obtížnější. Mediace je postavena na vzájemném porozumění. Jak to máš ty, jak to mám já a co tě k tomu vede, co potřebuješ a co je pro tebe důležité a jak moc je to pro tebe důležité. Tak tady ten prostor určitě, určitě je veliký. Nicméně ta těžkost je taková, že mediace ve firmách je docela obtížně se nabízí. Protože my jsme jaksi národ, který jednak ke konfliktu má velice negativní vztah a jestliže teda já někde mám přiznat, že jsem nějakou situaci nezvládl nebo nedej bože mám teda konflikt. Tak já jsem ten konfliktní, já jsem špatný. A pro lidi je hodně těžké přijmout to, že tu situaci nezvládají, že není špatně. Že špatně je nehledat nějaké jiné postupy, které by jim umožnili tu situaci zvládnout. A tady je potom prostor ještě do budoucna, obrovská věc jak mediaci propagovat a jak lidem umožňovat aby si ji vyzkoušeli a aby tomu procesu začali, začali teda důvěřovat. Jestli je to pro vás takto jakoby představitelné v tom sociálním problému. Já jsem ho možná zúžila, zúžila na bydlení a na zaměstnání. Určitě je to jak se lidé socializují a co to pro ně znamená být odlišný, tak to by jsme tady museli sedět hodně dlouho.

Když ukončíte mediaci dohodou, probíhá pak následná kontrola dodržení dohody?

A kdo by prosím vás pěkně, měl tu dohodu kontrolovat? A z jakých důvodů?

No jako jestli mezi něma, když ta dohoda nějaká byla, jestli je pak ještě nějaká následná kontrola? To už asi v rámci těch dvou...?

Víte, ta dohoda není mediátora. Mediátor se s něma dohoduje pouze na tom, kdy ta mediace bude a jaké, jaký bude jeho honorář za mediační hodinu. Ale ta dohoda je mezi těma stranama. Takže jako by ta kontrola tam mezi nima a já vím, že někdy je to hodně těžké a že tadle otázka napadá spoustu lidí. Ty lidé většinou tu dohodu dodržují proto, že je založena na jakoby naplnění zájmů potřeb plus jejich možnosti a to je hodně prostě důležité, důležitá věc. Když někdo řekne, že se dohoda neplní a někdy se na nás lidi obrací, že to nefunguje a chtějí znova vstoupit do té mediace, tak většinou se ukáže, že se změnila situace a oni tu situaci nedokázali zvládnout a vnímají za to, že ten že nedělá to, co jsme si domluvili. To je potom jakoby přichází ti lidé, ale je to jiná situace, není to to, že nedodržují tu dohodu a kontrola té dohody, vůbec jakoby nepřipadá, nepřipadá v úvahu. My uvažujeme o tom, že se můžeme jakoby obracet na lidi po nějaké době, kdy prošli mediací, spíš jakoby s takového odborného hlediska nebo nějaké statistiky, která by prostě podporovala účinnost té mediace nebo upozorňovala na některé věci na kterých by jsme se měli zamyslet. Ale přímo že by mediátor kontroloval strany, jestli dohodu dodržují, to v žádném případě.

Jaké jsou nejčastější důvody ukončení nebo odložení interkulturní mediace?

No úplně přirozeným důvodem ukončení je, že došli k dohodě, jo. To tak je. Někdy to bývá tak, že vyřešili některá témata, která s pomocí mediátora jim vztah pojmenovala a opět si přejí tím zabývat a nalézt v tom tématu řešení které bude uspokojivé, takže část toho se vyřešila, některé věci se nevyřešili, potom hovoříme o té dohodě o nedohodě. S tím, že to odložení, nevím co tím máte na mysli? Co znamená odložit?

Myslím tím, že třeba jeden odstoupí. Nechce dál pokračovat.

To není odložení, to je ukončení mediace. Protože mediace nemůže existovat, když tam nejsou oba. A vy potom s tím druhým nemáte, nemůžete nic, nic dělat. Možná je to pro něj velice nepříjemné, velice těžké, ale tady je hodně důležité hmm si uvědomovat, že jedna ze zásad, která výraznou měrou podporuje, jakoby výhody mediace a její užitečnost, je dobrovolnost stran. V každém okamžiku obě strany jsou v tom procesu dobrovolně. A jestliže některá ze stran nahlédne na ten proces tak, že v tomhle okamžiku pro něj není užitečná, tak se samozřejmě mediace musí ukončit. A je potřeba také při osvětě a vůbec při tom když mluvíme o mediaci, toto velice zdůrazňovat a snažit se těm ostatním, kteří, kteří doporučují těm stranám mediaci, můžou to být různé instituce, pracovníci, kdokoliv tak aby si

todle uvědomili a aby neměli tendence jakoby ty lidi za to trestat. Mediaci je opravdu velice potentní proces aby lidé našli tu dohodu. Ale není všemocná a není pro každého. Takže ta mediace se může ukončit i z toho důvodu, že některá ze stran je kontrindicovaná, nepřišlo se na to před zahájením té mediace, ale až v průběhu toho procesu, takže ta mediace se může ukončit i ze strany mediátora. Takže profesionální mediátor, jestliže je tam nějaká kontraindikace, tak musí ten proces ukončit. Protože ta kontraindikace brání těm stranám aby možnosti toho procesu využili.

V čem vidíte největší překážku v řešení interkulturní mediace?

No já zase nevím, co tím myslíte. Co to je překážka v řešení interkulturní mediace, jako aby se ta interkulturní mediace využívala více než doposud? Nebo jak je to míněno? Já nerozumím té otázce....

Já bych to spíš brala z důvodů, možná spíš agresivity. Ta překážka je spíš od těch stran těch klientů. Co může být nejčastější důvod nebo největší překážka vlastně v té interkulturní mediaci, jestli to je na domluvě, jazyková bariéra.

Tak jakoby ta specifika té interkulturní mediace určitě teda jsou v tom, že ti lidé mohou mluvit jiným jazykem. A mediace je vlastně kromě jiného také založena na hmm komunikační teorii, která nám říká, že lidé svoji realitu popisují slovy a ta jedinečnost mé reality, já ji vyjadřuji slovy takovými jaký znám. A v podstatě to, že přesto že mluvím česky, ta na vás můžu mluvit čínsky v uvozovkách, tak je vlastně ta hmm jedna z důvodů toho, toho nedorozumění a to co v průběhu té mediace se ukáže jakoby nepřekonatelné, tak potom může být jako překážkou k ukončení té mediace. A to, co je důležité je, že mediace třeba interkulturní, možná i když si tím nejsem úplně jistá, vyžaduje trošičku víc času, protože pro vyjasnění si těch všech věcí tak je to časově náročné a když tomu dáte ještě hmm cizí jazyk nebo hmmm to co jaký to má vlastně význam, tak tam se musíte soustředit na ten čas a opravdu jako mediátor jste povinna hlavně zajistit aby si ty dvě strany porozuměly. Samozřejmě ale, ale jazyk je hodně, hodně důležitý. A právě bohatost toho jazyka, protože mediátor pracuje takovým způsobem, když se vrátím k té komunikační teorii, že se snažíte ty věci pojmenovávat takovým způsobem, že nejsou tak pichlavé, že nejsou tak kategorické, ale pořád to vaše pojmenování musí nějakou mírou odrážet realitu každé té strany. A ten jazyk je hodně důležitý, ty nuance, ty se kterými prostě pracujete. Ono je to v jazyku. Je to v tom. Samozřejmě jsou různé techniky, různé postupy, různé věci. A to jak to pojmenujete. Zásadou je, že straně něco nabízíte. Vy nejste vševěd-že jo? A pokud to co jí nabízíte v tom pojmenování je její realita a řekne ano s velkou úlevou. Pokud to tak není,

tak musíte dál naslouchat, musíte dál s těma stranama pracovat, až teda to bude v pořádku. Nevím, jestli jsem vám dostatečně na tu otázku teda odpověděla. Potom ta překážka opravdu může být jako obecně kontraindikace v mediaci. Já si tedy nemyslím, že by tam byla nějaká hmm specifika. Může to být obtížnější, může tam být opravdu těžkost teda v tom jazyce asi obecněji řečeno mediace jsou docela, docela namáhavé. Možná tady bych jenom řekla, že určitě hmm člověk který mluví i cizím jazykem tak by ale měl mít dlouh..., dostatečnou zkušenost z mediace ve svém rodném jazyce. Aby měl jakoby ten proces, aby měl ty techniky, strategie pevně v rukou a aby mohl vlastně potom pracovat v tom jiném jazyce. Který je určitě pro něj obtížnější.

Které schopnosti a dovednosti jsou pro mediátora nejdůležitější při řešení interkulturní mediace?

No, schopnost a dovednost je nejdůležitější v tom, že zvládl roli mediátora a že má pevně v rukou všechny nástroje, postupy a strategie, které mediátor může v procesu využívat. A úplně to nejdůležitější je že je schopen do sebe nasát a v roli mediátora pracovat v rámci té filozofie mediace. To je úplně to nejzásadnější. A tohle platí pro každého mediátora. A v té interkulturní rovině je hodně důležité aby ten člověk byl schopen zvládat odlišnosti a tady ještě, ještě daleko, daleko víc je protože ty odlišnosti mohou být velice zarážející. I když zase na druhou stranu řeknu, že některé věci, které se dějí v mediacích, kde obě strany jsou z jedné kultury tak někdy jsou také zarážející. Protože já to mám jinak, oni to mají taky jinak, že jo? Tady je hodně důležité, aby ten člověk nejdřív opravdu měl ten proces pevně v rukou, já už jsem to zmiňovala při nějaké jiné otázce a potom aby se teda snažil být připraven na interkulturní mediaci. Aby určitě pracoval ve dvojici mediátorů. Aby se snažil hledat někoho, kdo má tu zkušenost. Tak jak už jsem předtím, předtím o tom mluvila. To si myslím, že je, že je hodně důležité a ještě k té práci těch dvou mediátorů je důležité říct, že ti by si vždy měli vyčlenit na tu přípravu, na takovouhle mediaci daleko víc času. Aby si řekli jaké strategie budou používat. Aby si předali své zkušenosti. Aby si řekli, v čem jsou šikovnými mediátory, kde mají rezervy, a to máme všichni, i téměř po dvacetileté praxi. Něco, něco zvládám, ale každý jsme hold jinak jakoby upřímní a měl by s tím umět pracovat. Aby se domlouvali jak budou kooperovat sami na tom, na tom mediálním place. Nevím, jestli se mi podařilo na tohle odpovědět?

Já si myslím, že ano.

Takže šestnáctá otázka. Empatie je při řešení mediace důležitá, ale je více důležitá při řešení interkulturní mediace?

Tady já zase budu protivná. Čemu říkáte empatie?

Vcítění do těch cizích národností, že tam musí být asi větší, ale to jste odpovídala tou předešlou otázkou, že tam musí být asi.....

Vcítění určitě jako jedno důležité téma v mediaci jsou emoce těch stran. Zase obecně konkrétně spojen s vysokou měrou, intenzitou negativních emocí. Ať děláte mediaci takovou nebo onakou, tak jedna z důležitých rolí mediátora je umět snížit intenzitu těch negativních emocí. A je to dokonce vůbec podmínkou, abyste mohli v tom procesu pokračovat, protože pokud jsou tam vysoké negativní emoce, tak tam není jakoby v uvozovkách žádné raciono, není tam prostor. Ti lidé jsou hlší, slepí, oni nemohou. A zase na druhé straně je velice důležité aby byl schopen ty lidi vůbec v tomhle stavu přijmout a přijmout je jakože jsou úplně v pořádku, ti lidé. Že to patří teda k tomu konfliktu. Oni na to mají právo a on na druhé straně má nástroje jak jim pomoci snížit ty negativní emoce a někdy je opravdu neuvěřitelně dlouhá doba. Jsou mediace, kdy ty emoce jsou vysoké po prvním mediačním jednání. Takže s tím musíte umět zacházet. A mediátor musí porozumět prožívání těch stran. To znamená těm emocím. Ale on je s něma neprožívá. Dovedete si představit, že kdybych já bych prožívala to co oni, tak bych těžko mohla být mediátor, že? Určitě práce s emocema stran je důležitou dovedností mediátora ,a dokud se mu nepodaří snížit intenzitu těch negativních emocí, tak vlastně nemůže vůbec přistoupit k jakémukoliv řešení. Prostě to není myslitelné a je to náročné a je to možné a funguje to.

Sedmnáctá otázka. Obecně, jak velký význam připisujete verbální (tón hlasu, rychlost řeči...) a neverbální komunikaci (oční kontakt, postoj těla) v interkulturní mediaci?

No to se netýká jen interkulturní mediace. To se týká každé mediace. Protože jsme lidé a máme teda minimálně ty, ty dvě složky hmm, verbální a neverbální. Ale ráda bych řekla, že to co hodně pomáhá, je jedna složka té neverbální komunikace, ta paralingvistika, to znamená tón toho hlasu. A tady se ví, že plus k tomu s tou emoci vlastně ti lidé neposlouchají ta slova, významy těch slov, oni jako reagují na řeč těla a hlavně na tón hlasu. Jestli já vám řeknu: „No určitě máte ve všem pravdu, co mi tady povídáte“, tak mi to nebudete ani náhodou věřit. A to to děláme všichni. A zase, to že to děláme všichni, je to něco, co mediátorovi nesmírně teda pomáhá. S tím musí umět pracovat, musí si toho všimnout. A ještě jedna těžkost mediace je taková, že většina lidí, kteří se chtějí stát mediátory, tak mají zkušenosti s jednotlivci, s jedním klientem. Ale v mediaci máte dvě strany a jste tady od toho, aby jste jim to usnadňoval oběma. Ale nemůžete to dělat v tom okamžiku pro obě strany. Takže jestliže já naslouchám jedné straně, tak pracuju s tou neverbalitou, tónem hlasu. Ale

co mě dává obrovské informace je, jak dlouho pro tudle stranu můžu ten prostor dát. Protože nesmím dovolit, aby ten člověk tady s tím praštil a odešel. A to mi to jeho tělo říká. Já to musím jakoby hodně rychle střídat a není to stejně pro obě strany. Ale je to tak jak to sami ty strany potřebují a tá neverbalita je obrovskou informací. Co je ještě důležité, je zase ve vztahu k interkulturní mediaci, jsou gesta. Stejná gesta, obrovské významy. Tady je dobré říct, že čemu mi říkáme ano, tak kýváme hlavou takto. Jsou minimálně dvě skupiny lidí na světě, kteří říkají ano a dělají takto. A když si to zase vezmete ve vztahu ke konfliktu, tak je to opravdu obrovský rozdíl. Takže s tím pracovat, ale děláte to obecně. A zase pokud nerozumí ten mediátor, tak máte nástroj, kdy to popíšu a požádám „pomožte mi tomu rozumět“ a moje zkušenost je pokud ty lidi požádáte o pomoc, tak většinou vám rádi pomohou. Je to o té citlivosti a o tom, že jste přichystaná prostě s tím pracovat a hlavně to respektovat. Protože na respektu je ta mediace založená a schopnost přijmou ty lidi v tom konfliktu. A jestli je někdo agresivní, no vždyť prožívá konflikt. A co je to agrese? Je to to, kdy už se mlátíme kladivem po hlavě? To, že křičíme? To je přece úplně přirozená věc. Jestli někomu řeknete, aby nekřičel, aby se uklidnil, myslíte, že mu tím pomůžete? On má právo křičet, on má právo být rozčilený. Je to jeho život a ne váš. A vy jste od toho odborník, abyste mu umožnila porozumět, co ho vlastně takhle zlobí a co s tím může dělat. A potom ke konci té mediace „pojďme se zamyslet jak to udělat tak, abyste se v tom oba cítili líp, abyste už nemuseli být rozzlobení“.

Osmnáctá otázka. Jaká strategie či technika je nezbytná při interkulturní mediaci a máte vy určité osvědčené techniky, které využíváte?

Není žádná technika, která by byla osvědčená v interkulturní mediaci. Jsou to všechny techniky, kterými, které mediátor využívá v jakékoliv oblasti mediace. Opravdu není žádná, žádná technika. Spíš bych možná řekla, že nezapomenout na to klást otázku: „Jak to funguje, jak to děláte?“. Tady mě napadá z praxe. Dělali jsme mediaci rodinnou, hmm smíšené manželství. Ona byla Moravanka, on byl z Konga, z Afriky. A to byla mediace, kdy jsem měli přes dvacet mediačních jednání. A tam ti lidé to měli hodně těžké a měli spolu holčičku a bylo to takové náročné. A ona už s toho byla nešťastná, že vlastně chtěl od ní jenom to dítě, že jí si vůbec nevšímá a teď popisovala co se děje a my jsme se zeptali: „Když u vás prostě manžel, táta přijde domů, tak co se děje?“ U nás se to děje jak? Ten kdo přichází zdraví. Ale oni to dělali úplně jinak. Oni chodili, oni nezdravili a zdravili ti, ke kterým přicházeli a k prvnímu komu se ten táta hrne, je to dítě. S tím se zdraví a objímá a tím oslovuje matku, protože ona je ta která mu ho dala. A samozřejmě ta paní todle jeho

chování vnímala, ty o mě nestojíš, já ti ani nestojím za pozdrav. Chtěl jsi jenom abych, abys, máš dítě tomu se věnuješ, já jsem tady prostě páté kolo u vozu. Bylo to ale hodně náročné, bylo to opravdu jakoby obtížné. Dokonce tam byla situace, kdy když jsme se ho na to zeptali, Tak se na nás ten pán zlobil, že jestli si myslíme, že že jako spadl s palmy, nebo něco v tomhle duchu. My jsme mu zase vysvětlili, co nás zajímá a že to možná není ani tak důležité pro nás, ale že je to důležité pro jeho ženu. Takže to je něco, co opravdu při té interkulturní mediaci možná víc na to dbát. Jak to funguje, jak to děláte? Né proč to takhle děláte. Ale jako to děláte, jak to funguje. Aby ten druhý rozuměl, že to mám jinak. Ono možná ve výsledku to bude obdobné. Pak se teda tydle dvě domluvili, že to budou dělat jeden týden po jeho a druhý týden podle ní.

Používáte při řešení v interkulturní mediaci překladatele?

Já jsem neměla možnost dělat mediaci s překladatelem. A nevím ani, že by někdo s mých kolegů tudle možnost měl. Byla by to určitě zajímavá zkušenost. Ale já jsem přesvědčená, že ten překladatel by musel mít jako minimálně stohodinový výcvik mediace. Aby rozuměl tomu, co se tam děje. Protože to překladatelství není vůbec jednoduché a jak už jsem mluvila o tom, na čem ta mediace je založena. Na práci se slovy a jemných nuancích. Tak tudle pokud by ten překladatel by v sobě neměl, tak by asi pak bylo obtížné. Protože zase dobrý překladatel je ten člověk, který se snaží slova tlumočit, jo? S tím že třeba u Vietnamců, ten překladatel bude překládat pokud' je jako toho Vietnamce, kterého překládá, tak bude uhla-zovat ty věci, protože tydle věci jsou společensky nepřijatelné.

Jak velký je význam znalosti kultury, tradic hodnot, norem jiného národa či etnika při řešení interkulturní mediace?

No určitě to význam má. Nicméně je potřeba rozumět tomu, že jsou ty věci dost často generalizované a mediátor zase musí pracovat s tím, konkrétním jednotlivcem. To znamená, že ano, většina Řeků, většina Romů, většina nevím koho, Vietnamců, to má takto, to ale vůbec neznámá, že tento konkrétní Řek, Vietnamec, Rom to má taky tak. To určitě je potřeba, potřeba mít na paměti. Nejednodušovat teda ty věci, ale mít představu, jak vůbec, jak se smířit s tím, že to mají ty lidi jinak. To je, to se opakuje schopnost zvládat odlišnost, ale jakoby to kulturní zázemí, které tydle věci určitě ten mediátor jako, měl, měl mít a i když budou ti lidé třeba do budoucna specializovat tak, tak by měli projít nějakým výcvikem. Měli by se prostě s někým seznámit. Měli by se snažit se dostat do komunit těch etnik nebo nebo národností. To je poměrně jakoby důležité, ale není to, není to jako že by, že by

to hned věděl. On je tam od toho, aby pomohl v rozhodnutí těm lidem. Samozřejmě on je expert na ten proces, ale experti na řešení té situace jsou ty strany.

Jak velká je výhoda znalosti zákonů jiného národa?

Já bych ráda začala tím, že mediace je model řešení konfliktů, který je založen na hledání řešení, které co největší měrou odráží zájmy, potřeby a možnosti stran. Ty ostatní formy, soud pracuje s tím, že hledá práva a povinnost a řešení nařízená jsou na základě tady toho. Takže tudle předjímám, že vy ty zákony nemusíte znát. Vy se samozřejmě o nich nějaké tušení, že zákony existují, určitě byste měla mít tušení, některé jsou různě upravované, ale vaše práce je v tom, aby ti dva lidé, kteří za vámi přijdou, sami s vaší pomocí přišli na to aha, tak že by jsem zvolili tudle řešení? Je to řešení košer? A je na nich aby si ty informace zjistili, ale to není práce mediátora. To je prostě jakoby tušení toho, my tomu říkáme právní rámec té mediace a pokud tam máte dva lidi z jiných kultur, jednak jako nějaký při mediacích kdy jsou rodinných, rozvodových lépe řečeno, že jo, tam kde jsou, kde jsou lidé teda z různých států, tak pokud je mi známo, tak si zjistím, nějaké, nějaké mezistátní domluvy. Existuje teď nějaká, teď jsem zapoměla jaká hmmm já nevím, to nevím do toho bych se nerada pouštěla. Jaký je ten proces, podle jakýho práva se ty věci budou, budou napravovat. A zase pokud ti lidé naleznou to řešení, které pro ně bude funkční, tak se vši úctou k zákonu, je to úplně jedno, když to bude fungovat. Když to nebude fungovat tak ti lidé se obrací a dožadují se nápravy u toho soudu. Prostě tak jak oni vidí svá práva a své povinnosti a je na rozhodnutí soudu. V té mediaci je velký důvtip v tom, že oni mohou nalézt něco, co pro ně bude přijatelné a co bude fungovat do budoucna. Mediace je proces, který zlepšuje momentální situaci a zbývá se budoucností. Mediace se nezabývá minulostí a pro mediátora je docela hmmm náročné, aby těm lidem pomohl tu minulost opustit. Aby teda co teď, co zítra, co pozítří. Ale pokud ty strany potřebují, tak jeho zodpovědností je aby si uvědomily, jaké ty informace potřebují a aby vyjednal, jak se ty informace do té mediace dostanou. Včetně teda právních informací. Třeba nějakých norem, které je potřeba dodržovat. A to tušení vaše mediátorské tak nikdy není tak, že vy jste tam expertem, přesto že to víte, tak se ale ptáte. Vždycky otázkou, aby si to ty strany uvědomili. To je hodně důležitá věc.

Poslední otázka. Jaké především znalosti a zkušenosti potřebuje mít mediátor proto, aby mohl vykonávat interkulturní mediaci?

Jsem přesvědčená, že to musí být člověk, který má určité za sebou nějaký kvalitní výcvik a mám na mysli teda výcvik, kde se trénuje. To znamená, že už v průběhu teda toho vzdělá-

vání je a odchází a má ty dovednosti v rukou. Nebo velkou část těch dovedností že má teda v rukou, Určitě ehmmm má nějakou praktickou zkušenost v těch neinterkulturních mediacích, aby se dobře nasál do sebe ten cit, aby si byl jistý. A potom teda aby, aby hledal možnosti a přemýšlel, s kým by ty interkulturní mediace vedl a možná také, hmhhh, jakým skupinám odlišným by se chtěl, chtěl věnovat. To je taky určitě dobrá strategie. Myslím, že je i důležité si uvědomovat jestli náhodou nemám nějaké předsudky nebo nějakou negativní zkušenost s nějakým etnikem nebo s nějakou kulturou, protože můžu být profesionál, jaký chci, ale v první řadě jsem člověk. Já mám svoje hodnotové systémy, já mám svoji zkušenost, já má svoje uznání, já mám svoje očekávání, předpoklady a pokud to takhle je, tak bych jako profesionál měl jasně vědět, jaké kauzy, jakého typu nebo představu národnosti nebo etnika těch účastníků dělat nebudu. Zase dám příklad. Jestli budete mít nějakou opravdu negativní zkušenost, jakoukoliv kulturou nebo etnikem, tak dlouho bych takovou mediaci nedělala. Protože tady nejsem schopna lidsky zajistit tu svoji nestrannost. Protože moje zkušenost je něco, co mě vždycky převálcuje. Samozřejmě po nějaké, po nějaké době už můžu. A tady pomáhá také to, co preferujeme v práci těch dvou mediátorů. Protože pokud to osobě vím, tak jsem zase schopna to kontrolovat a určitě to můžu říct kolegovi a kolegyni, a být trošičku jakoby míň v té mediaci, ale musíme tomu všichni rozumět. A musím být i připravena, že pokud to ani s pomocí kolegy nepřekonám, takže musím s té mediace odejít, protože já jsem kontraindikovaná. A co je ještě důležité. Dělat si takovou tu opravdu zpětnou vazbu, co se mi opravdu v tom procesu podařilo, co né, co jsem možná mohla udělat líp. Vždycky můžete něco udělat líp. Takže to je hodně jakoby důležitá věc. A co je také ještě důležitá říct že, co je jakoby tou filozofií té mediace. Ta je opravdu založena na tom, že v první řadě se snažíte aby ti lidé líp rozuměli sami sobě v té situaci se kterou přichází. Určitě musíte pracovat na těch jejich emocích. Pomáhat jim, aby se jim ulevilo. Potom tam se ještě jako mediátor aby se oni dva porozuměli. A důležité je říct, že porozumění není souhlas. Interkulturní mediace jsou specifické, ale nejsou v té podstatě jiné. Z mého pohledu za těch osmnáct let jako mediační proces je jeden. Nástroje, techniky, dovednosti, strategie jsou jedny. Takhle to máte v rukávu no a teď něco vytáhnete a pokud to funguje je to fajn, ale pokud to nefunguje tak to zastrčíte. Mediátor nikdy netlačí a dělá něco jiného. Dává těm lidem šanci, musí být trpělivý, musí pracovat s respektem k těm stranám a podporovat ty strany tak, jak to potřebují né stejně, ale tak jak to potřebují.

Děkuji za rozhovor

Není zač

Rozhovor č.2

Celkový čas rozhovoru je 37 minut a 19 sekund.

Dobrý den paní X....., chtěla bych poprosit o souhlas se zpracováním otázek k bakalářské práci. Jestli souhlasíte.

Ano, ano

První otázka zní: Jaké máte vzdělání?

Vysokoškolské, sociologie, filozofie, doktorát z filozofie, sociologie, demografie

Absolvovala jste kurz mediace a další kurzy týkající se interkulturní mediace?

Já jsem absolvovala kurzy od roku 92 do roku 2000 průběžně. Myslím, že je to přes pět set hodin s tím, že sama tu mediaci dělám. A od té doby, co jsem založila s ostatním týmem lidí asociaci, tak máme i akreditaci. To je asociace byla zakládána v roce 2000, takže akreditaci máme od té doby, kdy jsme určili, že to bude a to je myslím rok 90 hmm 2002.

Máte akreditaci?

Ano

Jako dlouho vykonáváte mediaci? Kolik let či měsíců se zabýváte interkulturní mediací?

Tak já, mám takové zázemí v oblasti sociálního kurátora a pracovala jsem hlavně s Romy. Takže jsem se začala všimnout hmm interetnického soužití romsko-české společnosti. A na základě toho, jsme s kolegyní právě Helenkou, se kterou jste právě udělala rozhovor, začaly dělat projekty, které by tomu soužití napomohly. Takže jsme dělaly alternativní vzdělávání Romů, aby si mohly doplnit střední školy. Takže vlastně tou interkulturní mediací neboli tím tématem interkulturního soužití, se zabývám v podstatě od těch sedmdesátých let. A potom konkrétně v této oblasti od roku 93 – 4.

Uveďte, co pro vás znamená interkulturní mediace – definice.

Interkulturní mediace je možnost za pomoci prostředníka mediátora řešit konflikty, které jsou právě mezi reprezentanty různých kultur. Může to být, jak jsem říkala to v úvodní romsko české, na základě toho jsme taky z projektu, kdy nám americká ambasada dala peníze na podporu grantu, tak jsem nadeřinovala nebo nastartovala i návrhy hmm týmu kde by byly mediátoři romští a mediátoři čeští, hmm a to by bylo vlastně v roce asi 2004 – 5 že nás podpořila americká ambasada. Ale jinak, když chcete přesnou definici, je to řešení konfliktu mezi dvěma reprezentanty určitých skupin s rozdílnými kulturními vzorci, s rozdílnými komunikačními styly, s rozdílnými hodnotovými orientacemi a ten konflikt je proto

mnohem složitější, protože některé věci co jsou pro jednu stranu normální v pořádku pro druhou jsou nejen těžce rozpoznatelné, ale někdy i ohrožující. Takže tam vlastně celá jedna první fáze se nejdříve musí vysvětlit co znamená to moje nastavení, jak jsem k němu dospěla, jaké to má důsledky a pak hovořit o tom co se může stát aby jsme si rozuměli, aby jsme se tolerovali nebo aby jsme se toho nebáli. Takže interkulturní mediace je velmi specifická větev mediace. Jedna z možných způsobů řešení konfliktů mezi různými jedinci.

Proč jste se Vy začala věnovat interkulturní mediaci?

Já už jsem tam řekla, že jsem měla zázemí jako sociální kurátorka. Dobu sedm let jsem vykonávala tu práci a potom po revoluci v roce 90 když začali jakoby ty změny ve společnosti a objevovali se určité těžkosti, protože lidé začali ztrácet práci, některé podniky přestaly fungovat jako neefektivní, tak se ta společnost bouřila a hledala černé ovce a vždycky je nachází v tom nejslabším článku. To jest někomu, kdo je velmi viditelně odlišný od toho ,kdo jsem jako já. To znamená, že Romové začali být černou ovci a způsobili jaksi těžkosti různých skupin aniž to tak skutečně bylo. Ale řekla jsem si, že by jsme měli dělat nějaké projekty, které jsem ještě když jsem dělala v organizaci Partneři pro demokratickou změnu ,od toho roku 92 do roku 2000. Tak jsme začali dělat projekt hmm jak napomoci právě společnosti, aby rozuměla, že ty rozdíly nejsou naschvál. Že jsou nějak odůvodněné, nějak prostě v rámci socializace a toho jiného typu života, jinak nastavené. A tak jsme s týmem lidí připravili hmm vybavili jsme týmy mladých lidí aby v terénu vysvětlovali mladým studentům na základkách a středních školách co to je, když je někdo jiný, když je někdo odlišný a když je někdo dokonce takový kterému nerozumím a kterého se bojím. Takže jsem vytvořili nou-hau a vytvořili celé řady modelových situací a na základě toho mě pak napadlo, že by jsme pak mohli vydat ty zkušenosti v knihách. Tak jsem vlastně naformulovala jako editorka dvě ty knihy o výchově k toleranci, protože tak se jmenoval ten projekt, kde byly i konkrétní modelové situace kde si to mohli lidé vyzkoušet a přes tu konkrétní zkušenosti si uvědomit, že vlastně některé věci jsou skutečně možná těžko definovatelné, ale né lehce řešitelné a tím vlastně jsem se dostala k formulaci určitých nějakých rámců toho, co to je soužití, co to je majorita, minorita, co je to různé interetnické konflikty, skupiny atak dále a na základě toho jsme o tom formulovali další projekty, kde jsme už šli ke konkrétním skupinám a oslovovali zejména ty skupiny, které ještě nemají ty hodnotové vzorce hotové. To je mládež. Mladí lidé na základkách, na středních školách, kdy vlastně ty nové vzory chování o tom že ta odlišnost nemusí být patologická, ale prostě jiná. Tak jsme si řekli, že to pomůžeme formou informací, dovedností a konkrétních zkušeností.

Máte zkušenosti s mediací v zahraničí?

Ano. Byla jsem na stáži v Americe a pra...hmm konzultovali jsme mnohé spory, jak na univerzitě se řeší řešením konfliktů. Byl to George Mason univerzity v Marylandu na kraji Washingtonu, kde vlastně nám řekli jaké je teoretické a metodické zázemí. Pak jsme ve Washingtonu DC konzultovali s mediátory pro interetnické spory ve spojených státech. Tam, aby jste rozuměla, Amerika je jak všichni víme, nesmírné množství různých skupin, národů, národností a kultur a každý stát v rámci spojených států amerických má své jakoby zákony, které jsou více méně možná podobné, ale někdy jinak jakoby v detailu propracované a mají jiné důsledky pro praxi. A tak se stát rozhodl, že na úrovni federálních zákonů bude ty věci unifikovat a s titulu státu, spojených států aplikovat i v jednotlivých státech. Například stát Georgia dodnes nemá odvolaný zákon o diskriminaci neboli o rasismu pardon a federální zákon tam zajišťuje, že tam může existovat federální mediátor, může instituce pro rovné příležitosti a mohou tam být podávány lidmi žádosti o diskriminaci v té velmi složité těžké nebo velmi specifické oblasti pohlaví, věku, náboženství, profese, sexuální orientace a všech dalších specifik. Takže jsme hovořili s reprezentanty původních obyvatel indiánů, kdy jsme byly v rezervacích a hovořili jsme s nimi, jak byli násilím asimilováni, jaké to mělo důsledky a jak se vlastně z neznalosti toho co tá skupina lidí z Evropy přinesla oni dostali do velkých těžkostí. Jenže nejenže mají různé jazyky a v nich z pět seti jazyků snad jenom tři měli písemné formy, takže nemohli stačit těm jednotlivým požadavkům, které na ně kladli. Tak jsme se seznamovali s Afroameričany. Byli jsme na univerzitách, kde studují jenom černoši. Hovořila jsem s lidmi, kteří pomáhali vyjednávat podmínky a mediovat určité konflikty v rámci pochodu miliónu mužů, One million marche, který byl právě myslím na počátku nebo v polovině devadesátých let ve Washingtonu, kdy černoši ukazovali že nemají stále stejná pra... pravidla a pak jsme hovořili s příslušníky minorit zejména z Asie, kteří upozorňovali že ta cesta která z Asie byla, byla většinou útěk z válečných zón. Čili jakoby dočasná emigrace. Nicméně ti lidé se tam usazovali, a protože přicházela hlavně střední a straší generace a zestárli, tak ty návraty domů byli trochu komplikované a mladé, mladé generace, které se jim narodili, tak byli lidé, kteří určitým způsobem už žili po americku, ale byly tou původní komunitou vtlačeny do svých starých vzorů jako například že mladé dívky nejsou po sedmé hodině pouštěny ven, když všechny mladý americký holky chodily na diskotéky a tak se tam zvyšoval počet sebevražd, počet jakoby neřešených konfliktů. Takže si začali tyto odborníci uvědomovat a hlavně příslušníci těch menšin, kteří rozuměli rozdílům a těm tabu jednotlivých jakoby komunitách začali více

pracovat s těmi komunitami, podporovat jejich potřeby a začít zkoušet určité nové možnosti spolupráce. V Americe jsem byla ještě jako studentka na vysoké škole, když jsem mohla, právě v těch šedesátých letech, když se tam nově formulovaly ty požadavky proti rasismu, tak jsem bílou rodinou byla provázena třeba Arkansasem a těmi místy, kde byly ty původní jižanské státy a tam ještě v roce šedesátšest na nové otázky proč černé a bílé děti chodí do segregovaných škol bylo odpovězeno, že vůbec nerozumím situaci a že není možné, aby tyto děti chodily dohromady. A pak se pamatuju, že jsme byli na v Irsku v roce asi devadesát šest, na výměnném zájezdu, kdy jsem porovnávali právě konflikt mezi Iry a Američany, kde to byla dimenze nejen jiné kultury, ale i náboženská, politická a profesionální. A tam bylo vidět, že ten konflikt je tak složitý, že nebude mít lehké řešení a byli jsme první účastníci v parlamentu hmm v severoirském, který teda patří do Velké Británie ,nicméně už tam měl první reprezentanty Severoirských reprezentantů .A oni říkali, že vlastně mohou některé ty věci začít dělat díky tomu, že jsou nepraktikující, buď protestanti nebo katolíci a že začínají a že začínají jakoby vidět, že pokud se zdůrazňují rozdíly tak, že to vůbec není efektivní a že spíš musí hledat to co je společné. Takže vlastně jako z několika míst na světě mám tu zkušenost. A ještě že ty účastníci těch minorit jsou velmi nešťastní, nevědí co s tím, neumějí to změnit a že to musí být někdo z nich, ale zároveň s někým s té majority kdo tomu rozumí, kdo umí podpořit ty věci, kdo to umí naformulovat a nastartovat nové projekty. Závěrem. Nedivím se, že ve Spojených státech Amerických byly naformulovány Afirmativní aktivity zákony, neboli takzvaně u nás, pozitivní diskriminace. Protože jsme hovořili s mnoha černými Američany, kteří pocházeli z ghet, kde vlastně vůbec nevěděli co to je zaměstnanost, co to je studium a byli jsme pozváni a ten zážitek si odnáším dodnes jako velmi dominantní do rodiny prvních vysokoškoláků černých, kde bylo asi třicet lidí. Dobrý den já jsem první děkan. Dobrý den já jsem první lékař, já jsem první historik, já jsem první učitel, já jsem první právník. A vlastně oni říkali, jak to měli těžké, jak se museli na tu situaci dostat a ti lidé, kteří ty afirmativní zákony dělají , říkají -je to nutné, protože musíme pomáhat dětem ze základky a ještě na středních školách je doučovat v tom co prostě neznají a co jim ta rodina nemůže dát a ještě je v prvním ročníku na vysoké škole, ale pak už musejí jet sami, protože tam už není možné je pořád držet za ručičku. To už jsou osobnosti hmm vyspělé a už vědí co a jak. Takže ty naše představy co ty afirmativní zákony znamenají, jsou velmi zkreslené, jsou nedostatečné, samozřejmě hodně negativní a rozumíme, že v rámci Česka dělat afirmativní zákony pro Romy je velmi jakoby složité, i

když si myslím, že tam, kde se určité jakoby nové podmínky pro ně formují a pracuje se s něma jinak, tak tam ty první výsledky jsou.

Spolupracujete s jinými mediátory, kteří se zabývají interkulturní mediací?

Ano v rámci asociace mediuju s lidmi, kteří znají jiné jazyky. Děláme různé jakoby spojené dvojice, kde mediujeme partneři Američan – Švýcar, Angličan – Češka, Čech, Češka, Řek takže tam je to většinou mediace vedená v jiném jazyce.

Je pro vás interkulturní mediace složitější než jiné typy mediace? A kterými typy mediace se dále zabýváte?

Já už jsem na to odpověděla v čem je to složitější. Dělám zejména rodinné mediace a jako jedna z interkulturních mediací pro mě nejzajímavější byla mediace manželské dvojice. To jsem právě dělala s Helenkou, nevím jestli to nezmiňovala mezi man... hmmm moravankou silně věřící a afričanem, kde jsme vlastně opravdu pracovali s faktem jiného komunikačního stylu. Dlouho ta mediace byla jednadvacetkrát a tam jsme si uvědomili, že pochopení rozdílů jiných komunikačních stylů nebo důsledků hodnotových vzorů chování jsou těžce poznatelné, nesrozumitelné a že se s tím musí dlouho pracovat. Takže dělám zejména rodinnou mediace, ale také komunitní a pracovní spory.

A čím je pro vás interkulturní mediace zajímavá?

Já už jsem na to odpověděla, že je právě téma jednotlivěma nastaveníma, hodnotověma orientacema, tou složitostí, a hmm tím že rozumím, že jinakost ke světu patří. Neumím to jinak více jakoby formulovat nebo na tu důležitost upozornit, než tím že ty mediace sama dělám.

Co patří mezi nejčastější důvod k zahájení interkulturní mediace a kolik je jich měsíčně či ročně zahájeno?

Nejčastější důvod je že si lidé přestávají rozumět a kdy vstupují do určitého svazku manželského, partnerského, pracovního nebo fungují vedle sebe jako sousedé v obci netuší co to bude když ten druhý žije jiným způsobem života nebo vyznává něco jiného. Takže gradace toho konfliktu může být někdy velmi rychlá. Někdy může trvat měsíce či roky. To je na to co je nejčastější hmm důvod nebo jak to může dlouho trvat. A pokud se lidé k nám jakoby obrátí tak je to myslím až zejména v poslední době, řekla bych tak posledních pět let, kdy se ví o asociaci, co nabízíme. A jakoby hodně zahraničních hmmm svazků anebo lidí co sem přicházejí pracovat, začíná mít konflikty a obracejí se na odborníky a není tady nikdo kdo by jim buď jazykově nebo mediačně pomohl vyřešit ten jejich konflikt. Takže

posledních pět let a nemohu říct, že to máme každý týden. Ale ty mediace prostě pokračují jednou za čtrnáct dní, může jich být tři až sedm pro jednu dvojici.

Vidíte výhodu v řešení kulturních či sociálních problémů jiných národností, menšin nebo etnik za pomoci interkulturní mediace?

Jakoby vaše představa té interkulturní mediace může vyřešit sociální a kulturní problémy rozhodně ne, ale může napomoci. A je to proto, že může poskytnout lidem informace, nabídnout nové zkušenosti a nově naformulovat pravidla jak spolu budou žít. Můžou buď akceptovat určité věci nebo vedle sebe hmmm nově žít ne ne nemyslím si, že to je jediná věc, ale určitě jedna z možných, která by měla zároveň vést paralelně pracovat s jiným přístupem obecně k lidem k nabízení jejich možností vyslechnout je a dát jim nové šance v jiném prostředí, protože některé věci neznají.

Když ukončíte mediaci dohodou, probíhá pak následná kontrola dodržení dohody?

Zatím to neděláme. Je to běžné venku jak v Americe, v Británii, jinde ve světě, protože jsme zatím byli rádi, že lidé přišli, že jsme to dělali. Mediace nás zatím neuživí, ale myslím si, že by to bylo v pořádku. Tak se začínáme teď ptát lidí, zdali můžeme za nějakou dobu zavolat a oni řekli, jak to funguje.

Jaké jsou nejčastější důvody ukončení nebo odložení interkulturní mediace?

Buď je to, no ukončení je že se dohodnou a odložení je, že nechtějí spolu dál pokračovat, ale já bych ani neřekla, že je to odložení mediace, ale je to rozhodnutí partnerů že ve vztahu nemohou pokračovat, mají nějaké existenční těžkosti, jeden odjede hledat práci ven do Francie. Tím se zbortí ty představy tady. Takže jak ta dvojice funguje dál, jestli se přestěhuje, to už nesledujeme, ale to je důvod proč prostě se ta mediace ukončí.

V čem vidíte největší překážku v řešení interkulturní mediace?

Hmmm málo pochopení pro tu dvojici v okolí. Možná už si nastaví jiná pravidla a při prvních těžkostech nemají za sebou někoho, kdo by jim poradil, kdo by, kdo by za něma stál, kdo by je podpořil, případně s nimi prodiskutoval alternativu. Ten Ind, který pracuje na Moravě ve vesničce Soužití, Kumar Viš Viš. Nevíte, jak se jmenuje? No zjistíte si to jméno. Je jeden z těch, který je na blízku lidem, kteří mají konkrétní těžkosti. Já jsem toto zažila s Rómskými poradkyněmi, že jsme ty funkce formulovali jako první v sedmdesátých letech aby to byli lidé, kteří právě v té kultuře můžou pracovat a poradit, zjistit a vidět a lépe sdělit vlastní adekvátní úrovní těm lidem co potřebují nebo co by měli udělat. A tam jsme zjistili, že oni klidně ty nové role převezmou, když je na to připravíme. Ale při prvním ztroskotání nevědí co a jak a pro okolí majority a úředníky obecních úřadů to je: „Vi-

díte, oni to nezvládnou!“ . Ale že oni za dvacet let nezvládli agendu pro kterou mají kvalifikaci a dělají, to už se tím nikdo nezabývá. A zjistili jsme že, když jsme byli poblíž k Evropským poradcům tak se ta situace mohla stabilizovat, řešit dál. Čili na vaši otázku jak to řešit, je být nablízku, pomoci jim a dát jim servis.

Které schopnosti a dovednosti jsou pro mediátora nejdůležitější při řešení interkulturní mediace?

Všechny dovednosti. Naslouchat umět po poznání potřeby, formulovat a snažit se lidmi nastavit. Umožnit jim, aby poznali co se, jaké to má důsledky a případně naformulovat pravidla jak budou pracovat dál.

Empatie je při řešení mediace důležitá, ale je více důležitá při řešení interkulturní mediace?

Mediátor nepracuje s empatií, neboli vžíváním se do lidí on pracuje s technikami zrcadlení při aktivním naslouchání a je to úplně jedno jaký druh mediace děláte. Konflikt je ovlivněn negativními emocemi a vy je musíte respektovat, pracovat s nimi, dávat lidem možnost aby je vyjádřili, uznat jim právo že právo na ně mají aby nestratili tvář a musíte je umět odvádět je tak ,aby mohl člověk více používat rozumu a ty negativní emoce nějakým způsobem snižovat.

Obecně jak velký význam přepisujete verbální a neverbální komunikaci v interkulturní mediaci?

Velký význam ehmm znamená to, že nejen my jsme si vědomi, že tón hlasu musí být plný respektu, ale rozumíme, že sledujeme tón hlasu a nastavení lidí. Vnímáme, že přicházejí velmi naštvaní, že ten jejich tón hlasu kolikrát nebo řeč těla vyjadřuje, zdali už souhlasí nebo nerozumí, takže pracujeme s oběma jakoby oblastmi. Nicméně, mediace je o slovech, tak se snažíme postupně ehmm uklidňovat lidi a pracovat potom na té úrovni slovní.

Jaká strategie či technika je nezbytná při interkulturní mediaci a máte vy určité osvědčené techniky, které využíváte?

Každý případ je jiný. Nedá se říct paušálně. Mediace má celou řadu nástrojů, dovedností , které používáte bez ohledu na mediaci. Mohou být interkulturní mediace velmi, v uvozovkách kultivované, klidné a tam potom využíváte jiné nástroje. Mohou být nekult...ne nekulturní mediace neboli mezi třeba dvěma Čechy nebo dvěma Němci jakoby jedinci podobné nicméně používáte tam jiné techniky, protože se hádají, řvou a křičí, takže nedá se říct co je. Mediátor zná nástroje a techniky a s každým případem pracuje jako s jedinečným nikoli jako s univerzálním modelem.

Používáte při řešení v interkulturní mediaci překladače?

Ne my většinou děláme vůbec v asociaci mediace ve dvojicích a děláme to v jazyce, jaký si zvolí ti jednotliví účastníci a pokud je to Čech a Angličan nebo Angličanka většinou oni hovoří jazykem anglickým, který se používá. Anebo třeba mezi Francouzem a Čechem, je jejich jazyk, který rádi používají angličtina tak přistoupíme na angličtinu. Čili respektujeme jazyk, který si ta dvojice přináší s tím, že my tím že známe jazyk český a že někdo z nich může být Čech, tak se potom ještě můžeme na požádání hmmm krátké pauzy anglicky mluvícího dohodnout o významu a definici slov který pak přeložíme a pokračujeme s tím dál.

Jak velký je význam znalosti kultury, tradic hodnot, norem při řešení interkulturní mediace?

Veliký, zásadní. Já už jsem na to poukázala v té knížce Výchova k toleranci a u těch cizincích právě neznalost norem vede některé lidi k představě, že to co děláte vy a je pro vás normální, může i ten druhý, který sem přijde, velmi rychle převzít, přizpůsobit se a pokud tak nedělá a dokonce mě obtěžuje tak mu říkám, když jsem přijde ať se přizpůsobí. A jako příklad dávají třeba mnozí Češi, když po srpnu hmm ,když jsem přišli vojska Varšavského paktu emigrovali na západ, tak řekli my jsme se přizpůbili. Neuvědomili si, že to není o jiné etnicitě, že jsme lidé, kteří jsme kulturně velmi blízcí, že možná teda neznáme jazyk a určitá přísloví, ale rozumíme si, máme velmi podobné představy jak se oblékat, co jíst, jak pracovat, jak se vzdělávat. A neuvědomili si, že pokud je to totálně rozdílné, tak to není tak jednoduché. Lidé, kteří přicházejí z ciziny a ještě z válečných zón, zažívají kulturní šoky a nedovedou jenom vizuálně řeči těla poznat některé vzory a chování . A nebo, napadá mě zrovna srovnání, Romové, kteří vždycky žili na okraji společnosti, nikdy nebyli spolutvůrci našich hodnot a norem je nemohou pochopit pouze vizuálně, co udělali, že se okamžitě přizpůbili oblečením. To je jednoduché, ale už se nepřizpůbili určitými rituály a vzory. Dělalí hmmm třeba vánoční svátky, protože byli většinou z východu na úrovni pravoslavných. To znamená, že to neslaví na štědrý den, ale dělají to na eee v lednu. Tak už je to určitá jinakost, ale to ještě nikoho nedráždí. Ale takový příklad. Třeba stěhovali je do bytu druhých, třetích pater, protože říkali, sociální otázka je jenom eee soužití, je jenom sociální otázka. Když jim dáme lepší podmínky tak se přizpůsobí a neuvědomili si, že je potřeba i jinak lidská záležitost a že třeba Romové, kteří věří, že duch patří do jejich života se pohybuje ve vyšších oblastech. Tak když je nastěhovali do vyšších pater domů, tak je ničili, protože chtěli odtamtud pryč, protože se báli, že je duchové zničí. Když toto řeknete staros-

tovi tak vám řekne, že je blázen, než kd.. nerozumí tomu, ale to je to o čem se nemluvilo a tak vznikl ghettho Chánov. Tak vznikly další lokality. A v dobré vůli ať jim dám sociálně lepší podmínky, ale ty je budeš užívat tak jak já chci, absolutně nefungují. To znamená, když se vrátím ještě k té vaší otázce, kde jste měla sociální, kde to bylo?

Jedenáctá

Jedenáctá, sociální a kulturní. Tak bych řekla, že to je vobojí dohromady a že řešit, jestli je na úrovni sociální nejde, že se to musí řešit na obojí. A to je to, co teďka řešíme. Co je nejdůležitější obecně pro ty strategie v interkulturních mediacích.

Jak velká je výhoda znalosti zákonů jiného národa?

Veliká, protože jsem si uvědomila, obrátil se na nás americký Čech žijící v Americe, pracující tam jako právník, který zjistil, že Češi, kteří dostali zelenou kartu, začali v Americe pracovat, se chovali podle českých vzorů. Byla to dvojice, která měla malé dítě, ale měli nějak těžkosti. Nezvládli jazyk okamžitě. Nemohli pracovat v místech, kde chtěli a o dítě se starali tak, že ho nechali nikoli podle vzoru jak si Američané představovali. Navíc sociální pracovnice okamžitě začali ty děti, tu rodinu kontrolovat a první konflikt vznikl, když třeba jeli autem po dálnici, jeli nepřiměřenou rychlostí, protože ty rychlosti se nedodržují. V Americe je to zákon. Tam se to respektuje. A oni šoupli policajtovi peníze do kapsy, což je okamžitá korupce, takže bylo zahájeno soudní jednání a šli do vězení. Tento právník se jim snažil vysvětlit ty věci, ale ono to vlastně gradovalo všude jinde a pointa je. Já jako mediátor znalý mých zákonů moct s nima mediovat o tom, co je nedorozumění, jaké to má důsledky, jak se mají starat o dítě, ale už nemohu zprostředkovat tu zkušenost toho rámce právního, který ta konkrétní zem požaduje, nebo kde se pohybuje. Takže znalost zákona rozhodně pomáhá a bylo by dobré a tak se dneska dělá, když se nabízí komediaci neboli mediace ve dvojici, že je jeden původu profesí právník mediátor jeden psycholog nebo z jiných profesí sociální pracovník a právník. A právě umějí dávat otázky takové, které jakoby přivedou lidi k poznání že některé věci nemohou dělat sami nebo že důsledky toho ponесou jako negativní.

Poslední otázka. Jaké především znalosti a zkušenosti potřebuje mít mediátor, proto aby mohl vykonávat interkulturní mediaci?

Musí být vyškolen v těch základních dovednostech mediačních a zároveň by měl dostat informace o kultuře toho národa té skupiny, která bude využívat jeho mediační dovednosti. Bez znalosti kultur, kladete špatné otázky. Nevím, jestli Helenka popisovala právě ten různý komunikační styl jak se třeba zdraví v Africe, jak v Čechách a takovýchhle rozdílů jsou

tisíce a tisíce. Je to v pohledu očí, je to v podávání ruky, je to v používání barev. Některé barvy jsou pro vás charakteristické jako veselé, jinde jsou symbolem smrti. Je to slovní zásoba. Romové tím, že třeba umějí empaticky některé věci pochopit, mají jiný slovník, že nepotřebují vyjádřit některá slova. Totéž se týkalo původních obyvatel Ameriky Indiánů. Takže když nějaký jazyko pu pur puritán jazykovědec řekne, oni nemají slovní zásobu, protože to oni to prostě nepotřebovali. Takže si pamatuju, když jsme hovořili s Romy o tom, jak měli vnímat emoce a pracovat s emocemi. Aby je uměli pojmenovat. To vůbec neuměli. A já vám dám poslední příklad. Jela jsem s Romkou středoškolačkou, maturantkou, na školení učitelů a hovořili jsme o hodnotách Romů a jejich důsledků a o hodnotách majority a jejich důsledků. A vraceli jsme se zpátky. Já jsem byla nahněvaná, že jí nedali žádnou odměnu hmm, že jsme zabloudili. Já nemám dobrou orientaci, byla tma jak v pytli a ona říká: „Ále Táničko dyť podívej jak je ta krajina venku krásná“. A já říkám: „Boženko co mi to vykládáš, vždyť je tam tma, nevidím“ a вона řekla: „No já ti to teda řeknu jinak. Prosím tě. Přeci důležitý, že se máme rádi né? A nezlob se na něco jinýho“. Aby jste rozuměla že ona znalostí nebo toho co ta dimenze životní jí dávala, umět pracovat s emocema . Byla nastavená jinak a nemusela zrcadlit Táno ty seš teď našťvaná, že se stalo to a to. Ale ona řekla, podívej jak je to krásný a odvedla mou pozornost. Takže tohle je ne, ne, nepřevoditelný, to nevysvětlíte, to znamená, že by člověk měl vědět i kulturu, znalosti, a obrátili se už na nás první tlumočníci, kteří jsou si vědomi rozdílů právě, když tlumočí pro soud, tak si uvědomují, že doslovné překlady nejsou adekvátní, že je důležité mluvit o kultuře. A jedna tlumočnice chtěla dělat diplomku, která právě sleduje antropologické, sociologické, právnícké a tlumočnické aspekty. Nikdo jí to nechtěl vzít až po té co jsem jí to doporučila, tak se toho ujala Masarykova univerzita a francouzská univerzita v Paříži nebo v Lionu někde. A je vidět že jakoby ty naše představy, že když my jsme majorita ,všecko je nejlepší. Nedovedeme dohlédnout určitých důsledků a možná nejsme ani odborně připraveny na některé věci řešit. Vy jste důkazem toho, že se lidé o to téma zajímají. Taky když cestujete po světě víte, že tmavá barva kůže je normální, že nemluvíme jenom česky a že nemusí nám každý rozumět, takže si myslím, že je důležité, aby ta interkulturní mediace byla rozvíjena. Nejen mediace, ale i soužití a informace a předávání zkušeností.

Rozhovor č. 3

Celkový čas rozhovoru 15minut a 37 sekund.

Dobrý den paní X..... Já bych vás chtěla poprosit o schválení, jestli můžu rozhovor použít k bakalářské práci?

Určitě

Děkuji

První otázka zní, jaké máte vzdělání?

Vysokoškolské

Absolvovala jste kurz mediace a další kurzy týkající se interkulturní mediace?

Takže pouze kurz mediace, komplexní výcvik, takže né žádný specifický kurz spojený s interkulturní mediací.

Máte akreditaci?

Ano

Jako dlouho vykonáváte mediaci? Kolik let či měsíců se zabýváte interkulturní mediací?

Hmm, tak mediaci vykonávám od roku 2005 a nemůžu říct, na že bych se specializovala na interkulturní mediaci, spíš většina většina kauz který mám, je z oblasti rodinné. Nicméně v rámci té rodinné je zhruba polovina interkulturních.

Uveďte, co pro vás znamená interkulturní mediace – definice.

Nějaký typ mediace, kde jsou dvě strany, budou z jiného kulturního prostředí

Proč jste se začala věnovat interkulturní mediací?

Asi z toho důvodu že kauzy chodí podle potřeb klientů

Máte zkušenosti s mediací v zahraničí?

Máte tím na mysli mediaci mimo republiku?

Ano, třeba nějakou stáž?

Ne, ne

Spolupracujete s jinými mediátory, kteří se zabývají interkulturní mediací?

Ano, spolupracovala jsem se dvěma mediátory, v rámci mediace v tandemu.

Je pro vás interkulturní mediace složitější než jiné typy mediace, a kterými typy mediace se dále zabýváte a čím je pro vás interkulturní mediace zajímavá?

Určitě si myslím, že je složitější a z toho důvodu, že partneři nebo strany, které se té mediace zúčastní, tak mají trošku jiné kulturní zázemí, jiný pohled na věc. A dál se zabývám,

jak jsem říkala rodinou mediací a zajímavost spočívá v tom, že témat je většinou, ta témata jsou většinou hlubší a jejich víc.

Mám být trošku konkrétnější nebo stačí takhle

Jestli chcete, tak můžete to rozvést?

Většinou pokud se jedná právě o rodinnou mediaci v rámci dvou kultur tak partneři mezi sebou naráží na nepochopení znalosti prostředí odkud ten druhý pochází, tím pádem to je většinou příčina nebo zdroj těch konfliktů.

Co patří mezi nejčastější důvod k zahájení interkulturní mediace a kolik je jich měsíčně či ročně zahájeno?

Důvod k zahájení interkulturní mediace, eee to znamená z jakého, proč za námi chodí klienti.

Ano, třeba ten konflikt a z čeho třeba ten konflikt pramení

Hmm, tak asi jak jsem uváděla u té devítky. Je to pramení, pramení to z různých vnímání situací nebo z různého zázemí kulturních vzorců.

Hmm

Takže vnímání situace úplně jako vůči třeba partnerovi. Ehmm muž. Měli jsme kauzu, kdy byl muž Čech a žena Američanka. Ehm, úplně jiný přístup k principům, k vzdělávání, k výchově. Pokud třeba byl třeba partner nebo muž Francouz žena Češka tak ehmm nebo Angličan, Češka, tak si stěžovali ženy myslím ve dvou kauzách, že jejich partneři jsou velmi chladní citově a tak dále, takže vyloženě projevy těch běžných nebo řešení běžných situací je prostě jiný.

Hmm a kolik je jich měsíčně či ročně zahájeno?

Tři, tři

Vidíte výhodu v řešení kulturních či sociálních problémů jiných národností, menšin nebo etnik za pomoci interkulturní mediace?

Hmm, určitě je to jeden ze způsobů řešení. Řešení pomocí mediace. Zvláště pokud ty strany přijdou samy. Tak je to jedna z možností. Je to jedna z cest, která ale není vždycky úplně ta optimální, nemusí dojít k dohodě.

Když ukončíte mediaci dohodou, probíhá pak následná kontrola dodržení dohody?

M: Ze strany mediátora?

Hmm

Ne pokud (znovu přečtená otázka) ne určitě ne, ze strany dohody hmm ze strany mediátora. Mediátor není ten, kdo by potom komunikoval zpětně se stranami. Pokud nás strana opět osloví, tak provedeme další mediaci.

Jaké jsou nejčastější důvody ukončení nebo odložení interkulturní mediace?

Hmm, myslím si, že ty důvody jsou úplně stejné pro všechny typy mediací, ať se jedná o kulturní nebo pracovní kauzy a hmm je to ve, je to chvíli kdy strany nejsou připraveny spolu jednat, kdy hmm jde čistě o to porazit toho druhého, takže ve chvíli kdy nechtějí najít nějaký konsenzus tak to řešení není možné, musí se, musí se mediace ukončit. Nebo co se týče toho odložení, tak ty dvě strany se většinou, většinou mají nějaký čas, řekněme nějaký zkušební čas, kdy vyzkouší nová pravidla a potom jakmile fungují, vyhledají opět mediátora. A pokud nefungují, teda obráceně, pokud nefungují, vyhledají mediátora. Pokud fungují, tak už nepokračují v další mediaci.

V čem vidíte největší překážku v řešení interkulturní mediace?

Překážku ve smyslu mediátora nebo ve smyslu těch stran?

Těch stran i mediátora.

Hmm ve smyslu mediátora to může být neznalost prostředí. Tím pádem neschopnost vcítit se do jednotlivých stran. A ze stran těch dvou účastníků mediace, aaaaaa hmm tady si myslím zase, že není rozdíl mezi běžnou nebo mezi jinými typy mediace a interkulturní mediací

Které schopnosti a dovednosti jsou pro mediátora nejdůležitější při řešení interkulturní mediace?

Schopnosti dovednosti? Asi myslím si, zase hmm nebrala bych, že budou nějaká specifické pro interkulturní mediaci. Myslím si, že to budou schopnosti aktivního naslouchání a dovednosti komunikativní dovednosti všechno spojeno s mediací jako takovou. Co může být určitě užitečné a je právě znalost kultury, odkud ti účastníci přicházejí. Nicméně většinou je to spíš taková obecná. Takové obecné vodítko. A nemusí, nemusí být člověk schopen ho aplikovat na všechny kultury. Nicméně třeba spojitost s nějakými kulturními stereotypy myslím, že tady je na místě ve smyslu očekávání, může to nějak přispět k pochopení situace ze strany mediátora

Empatie je při řešení mediace důležitá, ale je více důležitá při řešení interkulturní mediace?

Myslím si, že je stejně důležitá u všech typů mediace.

Obecně jak velký význam připisujete verbální a neverbální komunikaci v interkulturní mediaci?

Úplně stejný jak v dalších typech mediace. A hmm, co se týče neverbální komunikace tak si myslím, že je velmi individuální u každého klienta. Verbální komunikace je stěžejní v průběhu mediace a je právě na mediátorovi, aby aby řekněme otupoval nebo neutralizoval výroky stran.

Jaká strategie či technika je nezbytná při interkulturní mediaci a máte vy určité osvědčené techniky, které využíváte?

Ještě se možná vrátím zpátky k té k té neverbální komunikaci.

Hmm, hmm

Hmm, myslím si že to je spojeno s tím, kdy jedna ze stran reaguje nějakým způsobem. Buď začne ,začne plakat, nebo začne si poposedávat. Takže to už může být třeba signál pro mediátora, že druhá strana není v něčem ztotožněná s tím, co říká ta druhá, že není. Že by potřeba nějak ošetřit, takže verbální bude určitě důležitější než neverbální komunikace, ale bude taky pro mediátora důležitá. A co se týče otázky osmnáct- strategie, techniky? Tak opět. Nemyslím si, že v interkulturní mediaci budou nějaké techniky, které budou specifické. Myslím si, že budou, že je možné je aplikovat veškeré techniky nebo strategie, které se využívají v rámci ostatních typů kauz.

Používáte při řešení v interkulturní mediaci překladatele?

Ne, nemám zkušenosti s překladatelem. Hmm, zatím jsem absolvovala mediace, kde oba partneři byli schopni mluvit česky, anebo mediace probíhala v angličtině.

Jak velký je význam znalosti kultury, tradic hodnot, norem (jiného národa či etnika) při řešení interkulturní mediace?

Myslím si, že je velmi důležitý, nicméně může zase vést k tomu, že mediátor bude nějak přetočen, to znamená, bude užitečný, ale mediátor by měl pracovat nebo postupovat tak jako při ostatních typech mediace. To znamená, snažit se zjistit to jak vnímá situaci druhá strana, jak vnímá situaci první strana a samozřejmě s nějakým přihlédnutím na to jak principy fungují u té, u druhého druhého etnika, nicméně nemělo, myslím si, že to není úplně klíčová znalost, v rámci mediace.

Jak velká je výhoda znalosti zákonů jiného národa?

Nemyslím si, že by byla, že by byla velká. Nesetkala jsem se tím, že by klienti naráželi na to, že nějaký zákon je u nich v kultuře jiný než třeba tady v Čechách. Jakmile, jakmile se jedná třeba o smíšený pár a řeší se spor o dítě, tak může, může jeden z partnerů nebo jeden

ze stran, uvést způsob, jak to chodí u nich. Nicméně stejně vzhledem k tomu, že vyhledají mediátora tady v České republice, tak se budou řídit znalostí zákonů České Republiky. Tím pádem je třeba jim vysvětlit, jakým způsobem to funguje, nicméně oba počítají většinou s tím, že se budou řídit pravidly, které platí tady u nás.

Jaké především znalosti a zkušenosti potřebuje mít mediátor, proto aby mohl vykonávat interkulturní mediaci?

Hmm tady vnímám, že ta otázka je velmi podobná jako patnáctka.

Hmm

Myslím si, že nejsou žádné znalosti a zkušenosti, které by se lišili od ostatních typů mediace. Já se pořád opakuju s těmi odpověďmi, ale nevnímám, že by v tom byl nějaký rozdíl.

Hmm, takže spíš mít nějakou praxi?

No určitě, zkušenosti ve smyslu počet kauz, protože každá kauza je úplně jiná. Každá, každý klient je jiný. Ale nemyslím si, že by hmm třeba znalosti, které budou vycházet z toho prostředí, odkud ti klienti pocházejí. Spíš zkušenosti spojené s mediací jako takovou. A ne ve smyslu té interkulturní mediace.