

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Adéla Hájková

Vliv vzdělání na výkon role mediátora

The influence of education on the role of mediator performance

Praha 2015

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Hana Pazlarová, Ph.D

Poděkování

Děkuji PhDr. Haně Pazlarové, Ph.D. za vedení mé diplomové práce.

Velké poděkování patří PhDr. Tatjaně Šiškové za odbornou e-mailovou konzultaci, podporu, připomínky a náměty.

Také děkuji všem respondentům – zapsaným mediátorům a figurantům, kteří si udělali čas a odpověděli mi, bez nich by výzkumná část této práce nemohla vzniknout.

Zvláštní poděkování patří mému příteli, rodině a přátelům za podporu, pomoc a trpělivost.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu, a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Ústí nad Labem, dne 6. května 2015

.....

Adéla Hájková

Abstrakt (česky)

Tato diplomová práce se zabývá alternativním způsobem řešení sporů, mediací v netrestních věcech. Mediace je v současné době zakotvena v Zákoně o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb. v právním řádu České republiky, což je v této práci stěžejním aspektem. Toto aktuální téma, jedná se totiž o poměrně nový zákon, účinný od září 2012, pojednává o osobnosti a dosaženém vzdělání zapsaného mediátora, konkrétně jaké jsou dle zmiňovaného zákona předpoklady pro výkon profese tzv. zapsaného mediátora a navíc zkoumá a porovnává úspěšnost u zkoušek mediátora v České advokátní komoře a na Ministerstvu spravedlnosti České republiky dle Vyhlášky č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora. Hlavním cílem této diplomové práce je zjistit pomocí kvantitativního výzkumného šetření, zda existuje rozdíl, a jak se v mediačním procesu projevuje, u zapsaných mediátorů s rozdílným předchozím vysokoškolským vzděláním. Teoretická část diplomové práce je věnována popisu mediace jako alternativní metody řešení sporů, definování role a povinností mediátora a systému vzdělávání mediátorů.

Abstract (in English):

This diploma thesis deals with the issue of alternative dispute resolution, mediation in non-criminal matters. The mediation is established in the Act on Mediation and amending certain other acts (the Act on Mediation) No. 202/2012 Coll. in the Legal Order of the Czech Republic, that is the main the aspect in this thesis. This actual topic, (the issue is that it is relatively a new law, which came into effect in September 2012), deals with the personality and educational attainment of registered mediators, particularly prerequisite for the performance of the profession of a registered mediator due to the mentioned law and it examines and compares efficiency in the mediators' exams in the Czech Bar Association and the Ministry of Justice of the Czech Republic according to the Ordinance No. 277/2012 Coll., about the trials and rewards of mediator. The main goal of this diploma thesis is to find out by means of quantitative research if there is a difference between registered mediators with different previous university education and how it shows in mediation process. The theoretical part of the diploma thesis is devoted to description of the mediation as an alternative dispute resolution, defining the role and duties of mediators and the system of education of mediators.

Klíčová slova (česky)

Mediace, zákon o mediaci, alternativní metoda řešení sporů, konflikt, vzdělání mediátora, zkouška mediátora, seznam zapsaných mediátorů, podmínky registrace, zapsaný mediátor

Klíčová slova (anglicky):

Mediation, Act on Mediation, alternative dispute resolution, conflict, education of mediator, mediators' examination, register of mediators, conditions of registration, registered mediator

Obsah

| | |
|---|----|
| ÚVOD..... | 9 |
| 1 Mediace..... | 12 |
| 1. 1 Stručný vývoj mediace..... | 15 |
| 1. 2 Principy mediace | 16 |
| 1. 3 Výhody mediace | 18 |
| 1. 4 Oblasti mediace | 19 |
| 1. 5 Techniky při mediaci | 21 |
| 1. 6 Směry v mediaci | 24 |
| 1. 7 Fáze mediace | 26 |
| 1. 8 Zákon o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb...30 | |
| 1. 8. 2 Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora..... | 43 |
| 2. Mediátor..... | 51 |
| 2.1 Role mediátora a jeho povinnosti..... | 51 |
| 2. 1. 1 Přístup mediátora | 54 |
| 2. 1. 2 Mediátor jako profese | 56 |
| 2. 1. 3 Individuální styl mediátora..... | 57 |
| 2. 2 Kompetence mediátora | 60 |
| 2. 2. 1 Kompetence rodinných mediátorů..... | 63 |
| 2. 3 Kvalifikace mediátora..... | 65 |
| 2. 3. 1 Mechanismy kvalifikace mediátorů..... | 66 |
| 2. 3. 2 Kvalifikační podmínky pro činnost zapsaného mediátora dle Zákona o mediaci.70 | |
| 3. Vzdělání mediátora..... | 79 |
| 3. 1 Systém vzdělávání mediátorů..... | 80 |
| 3. 1. 1 Systém vzdělávání rodinných mediátorů | 85 |
| 3. 2 Vzdělávání v mediaci v evropském kontextu | 87 |
| 3. 2. 1 Vybrané země Evropské unie | 88 |
| 4 Výzkumná část..... | 91 |
| 4. 1 Cíle a hypotézy výzkumného šetření..... | 91 |
| 4. 2 Charakteristika výzkumného souboru | 93 |
| 4. 3 Metodologie výzkumného šetření | 94 |
| 4. 4 Analýza výzkumného šetření | 95 |
| 4. 4. 1 Absolvované vzdělání zapsaných mediátorů..... | 96 |

| | |
|---|-----|
| 4. 4. 2 Přístup k mediaci..... | 97 |
| 4. 4. 3 Typ role mediátora..... | 100 |
| 4. 4. 4 Strategie mediátora | 102 |
| 4. 4. 5 Zaměření na aplikační oblasti netrestní mediace..... | 105 |
| 4. 4. 6 Zkušenosti figurantů u mediačních zkoušek | 107 |
| 4. 4. 7 Směr v mediaci (facilitativní x evaluativní)..... | 110 |
| 4. 4. 8 Počáteční výcvik/vzdělání v mediaci..... | 114 |
| 4. 4. 9 Výkon figurantů v mediační kauze u ústní části zkoušky..... | 119 |
| 4. 4. 10 Mediační kauza u ústní části zkoušky..... | 121 |
| 4. 4. 11 Následné vzdělávání v mediaci..... | 122 |
| 4. 5 Závěry z výzkumného šetření a doporučení pro praxi..... | 124 |
| ZÁVĚR..... | 131 |
| Seznam použité literatury: | 135 |
| Příloha 1..... | I |
| Příloha 2..... | VI |
| Příloha 3..... | X |

Seznam zkratk

| | |
|------------|--|
| AMČR o. s. | Asociace mediátorů České republiky, o. s. |
| ČAK | Česká advokátní komora |
| ČR | Česká republika |
| EU | Evropská Unie |
| Msp | Ministerstvo spravedlnosti České republiky |
| ZoM | Zákon o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb. |

ÚVOD

S mediací jsem se seznámila již na bakalářském stupni studia sociální práce na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem, kde jsem si za volitelný kurz vybrala *Řešení konfliktů a vyjednávání*, vedený lektorem a mediátorem panem Šikem. Již na tomto kurzu, kde jsem měla možnost vidět modelové mediační kauzy a i některé si v roli strany sporu či mediátora vyzkoušet, jsem poznala, že konflikt skrývá potenciál pro změnu a rozvoj. Na základě tohoto volitelného kurzu jsem si uvědomila, že strany konfliktu jsou schopné většinu svých sporů vyřešit, jen někdy potřebují k tomuto úkolu zplnomocnit, protože daná situace a emoce v ní jim snižují schopnost adekvátně a uspokojivě řešit konflikty. S mediací jsem se na bakalářském studiu okrajově seznámila a již mě nadchla. Proto když se na navazujícím magisterském stupni studia na Univerzitě Karlově v Praze objevil na katedře sociální práce inzerát, který nabízel brigádu v rámci zkoušek mediátora, neváhala jsem a okamžitě se přihlásila. Tato práce mě velmi bavila, vystupovala jsem v mediačních kauzách u zkoušek mediátora jako figurant, kde jsem měla možnost poznat zkoušené, ostatní figuranty a členy hodnotících komisí. I přestože mým úkolem nebylo zkoušené hodnotit, měla jsem potřebu nastudovat o mediaci odbornou literaturu, abych věděla proč, co a jak mají správně dělat. V této době mě mediace naprosto uchvátila, jako mimosoudní vyjednávání, které umožňuje klientům navrhnout řešení dané situace, která jsou založena na jejich možnostech a potřebách, a proto jsou trvalejší a reálnější. Mediátor nemusí rozumět problematice konfliktu, což z této domnělé nevýhody dělá výhodu pro zachování neutrality a nezávislosti mediátora při vedení mediačního procesu. Pomocí mediace je možné vyřešit různorodé spory od mezinárodních konfliktů až po sousedské spory.

Poněvadž jsem působila jako figurant v České advokátní komoře i na Ministerstvu spravedlnosti ČR, všimla jsem si určitých rozdílů podle místa realizace zkoušek u zkoušených potencionálních mediátorů. Hlavním impulzem pro napsání této diplomové práce s názvem *Vliv vzdělání na výkon role mediátora*, byl pak především dotaz jednoho zkoušeného v České advokátní komoře, který se mě chvíli před zkouškou mediátora zeptal, jestli nevím, co je to aktivní naslouchání. Tento dotaz mě překvapil, neboť techniky aktivního naslouchání vnímám jako hlavní pracovní nástroj všech pomáhajících profesí. Bez zvládnutí technik aktivního naslouchání bych nemohla pracovat jako sociální pracovník, ani v budoucnosti jako mediátor, což je můj sen. Na základě tohoto dotazu a vnímaných rozdílů u zkoušených jsem si položila otázku, jestli má absolvované vzdělání vliv na výkon role mediátora. Po prostudování zákona

o mediaci jsem zjistila, že zákon nařizuje u zapsaných mediátorů podmínku magisterského vzdělání, které pak již dále nespecifikuje. Po konzultaci tohoto tématu s paní Taťánou Šiškovou, paní Lenkou Holou, figuranty a zkoušenými, jsem si uvědomila, že jsem získala zajímavé téma pro svoji diplomovou práci. V tomto období byl na katedře sociální práce otevřen i volitelný kurz *Úvod do mediace*, který vyučovala paní Hana Pazlarová, které jsem nastínila moje téma, a dohodly jsme se, že mi povede diplomovou práci.

Cílem této diplomové práce je zjistit, jak předchozí vzdělání (absolvované vysokoškolské) ovlivňuje výkon role zapsaného mediátora. Zaměřuji se pouze na mediaci v civilních konfliktech, regulovanou relativně novým zákonem o mediaci. Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. Teoretická část je rozdělena do tří kapitol, kde na základě studia české a zahraniční literatury a internetových zdrojů, popisují mediaci jako alternativní metodu řešení sporů – její stručnou historii, principy a výhody, aplikační oblasti, techniky a směry v mediaci, fáze mediace a detailněji v rámci tématu práce analyzuji Zákon o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb. a Vyhlášku č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora. Další teoretická kapitola se zaměřuje na mediátora jako na neutrální a nezávislou třetí stranu v mediačním procesu, který je zodpovědný za proces mediace – umožňuje stranám sporu vytvořit takové podmínky, aby se dokázaly společně dohodnout, jak budou spor řešit. Tato kapitola se zaměřuje na roli mediátora a jeho povinnosti, definuje různé přístupy mediátora a jeho individuální styl. Na mediátora nahlížím jako na profesi, která musí splňovat dané kompetence a kvalifikaci. Poslední kapitola v teoretické části se věnuje vzdělání mediátora, tato kapitola nastiňuje ideální systém vzdělávání mediátorů v České republice. Pro komplexní pohled na situaci uvádím i stručné příklady vzdělávání mediátorů ve vybraných zemích Evropské unie. Výzkumná část diplomové práce prezentována 4. kapitolou se pomocí výzkumného šetření snaží zodpovědět výzkumnou otázku: „*Ovlivňuje předchozí vzdělání (absolvované vysokoškolské) výkon role zapsaného mediátora?*“. Na základě stanoveného hlavního cíle (zjištění vlivu absolvovaného vysokoškolského vzdělání na výkon role zapsaného mediátora) a dílčích cílů (úspěšnost u zkoušek mediátorů na Ministerstvu spravedlnosti České republiky i České advokátní komoře, stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti ČR č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora a další vzdělávání v mediaci) jsem definovala dvě hlavní hypotézy a jejich pracovní verze. Na základě výsledků z on-line dotazníku, který byl zaslán zapsaným mediátorům uvedených v seznamu zapsaných mediátorů spravovaným ministerstvem spravedlnosti, otevřené výzkumné otázky položené figurantům a statistického zpracování procentuální

úspěšnosti písemných a ústních zkoušek mediátora v České advokátní komoře a Ministerstvu spravedlnosti ČR v letech 2013 – 2014, jsem stanovené hypotézy potvrdila, či vyvrátila.

V závěru této práce shrnuji získané poznatky z teoretické i praktické (výzkumné) části, kde na jejich podkladě, navrhuji doporučení pro praxi.

1 Mediace

Konflikt definuje Plamínek (2013, s. 14) jako „faktor, který přináší do systémů nerovnováhu či nestabilitu.“. Slovo konflikt bývá z latiny překládán jako „střet něčeho s něčím“.

Slovo *konflikt* nejčastěji v lidech evokuje proces, který je nepříznivý a vytváří napětí mezi stranami sporu. Konflikt ale může mít i pozitivní význam, který může vést ke změně a přehodnocení vztahů a hodnot. Některé konflikty dokáží lidé vyřešit vlastními silami, kdy každý z nich vlastní mechanismy pro řešení takových situací, někdy se ovšem mohou objevit takové spory a okolnosti, které člověk nedokáže uspokojujivě vyřešit bez pomoci.

Existuje několik způsobů, jak mohou lidé reagovat na vzniklý konflikt. Moore (2003) rozděluje způsoby řešení konfliktu do čtyř velkých skupin:

1. Soukromé rozhodování o řešení konfliktu účastníky.

V této skupině nalezneme vyhnutí se konfliktu, jednání účastníků, vyjednávání účastníků a mediaci.

2. Soukromé rozhodování o řešení konfliktu třetí osobou, které proběhne za předpokladu, že se mu účastníci dobrovolně podvolí.

Tato druhá skupina způsobů řešení konfliktů zahrnuje administrativní rozhodnutí a arbitráž.

3. Právní, autoritativní rozhodování o řešení konfliktu třetí osobou.

Sem patří rozhodnutí soudu dle legislativy.

4. Neprávní vynucené řešení konfliktu.

V této poslední skupině se můžeme setkat s nenásilným přímým konáním a násilným řešením konfliktu.

Moore (2003) tímto dělením seřadil různé způsoby řešení konfliktu. Mediace se nachází v první skupině, kdy dochází k soukromému rozhodování o řešení konfliktu účastníků, kdy mediátor vede mediační proces, nikoliv samotné účastníky sporu a možnosti řešení.

„Mediace dlouhodobě patří mezi hlavní mimosoudní procesy řešení sporů prostřednictvím třetí nezávislé strany.“ (Doležalová, Hájková, Potočková, Štandera, 2013, s. 5) V zahraniční literatuře se pro mimosoudní řešení sporů ujala zkratka *ADR – Alternative Dispute Resolution*. Hlavním přínosem *ADR* je možnost vyřešit konflikt rychleji, s nižšími náklady a s minimální negativní odezvou na vztahy stran sporu v porovnání se soudním řízením. *ADR* nabízí širokou škálu postupů pro mimosoudní řešení sporů, kromě již zmíněné mediace do této skupiny patří i vyjednávání, mediace-arbitráž (med-arb), arbitráž-mediace (arb-med), neutrální posudek, ombudsman (v západních zemích má ombudsman jinou roli než v ČR- je často využíván např. v rámci vnitropodnikových sporů, sporů s veřejnou správou, apod.), mini-trial a arbitráž. (Doležalová, Hájková, Potočková, Štandera, 2013)

„Mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů, při kterém mediátor jako nezávislá a nezaujatá osoba pomáhá stranám identifikovat jejich zájmy a podporuje je v hledání společných praktických a reálných řešení v bodech, které způsobily konflikt.“ (Šišková, Stöhrová In Matoušek a kol. 2003, s. 138-139)

Mediaci si můžeme představit jako bezpečný prostor, kde mohou probíhat obtížné konverzace. Všechny potřeby každého účastníka sporu jsou brány v úvahu a snahou je, aby se účastníci s každým dalším mediačním setkáním cítili pohodlněji a bezpečněji. Mediace se tedy zaměřuje i na pocitové zabezpečení obou účastníků mediačního procesu. (Linton, 2014)

Za průběh mediačního procesu je zodpovědný mediátor, který pomáhá a podporuje strany v efektivní komunikaci, v hledání společné smírné cesty a k vytvoření společné a reálné dohody. Z toho vyplývá, že pouze účastníci mediačního procesu rozhodují o výsledku sporu, nikoliv mediátor.

Domnívám se, že mediace má velmi blízko k sociální práci. Sociální práce integruje poznatky jiných akademických i praktických disciplín, které se zabývají životem člověka (např. psychologie, sociologie, apod.), kdy důraz je kladen na sociální fungování člověka (Matoušek a kol., 2007). Mediace v sobě totiž dokáže skloubit obory jako je právo, psychologie, sociologie i sociální práce. Mediátor je pak člověk, který není pouze psychologem, právníkem, sociálním pracovníkem či sociologem (i když původní profesí nebo vzděláním může být a často to tak bývá), je vším dohromady, kdy využívá pouze určité dovednosti v danou chvíli, když jsou potřeba. Je tedy zřejmé, že jak vystudovaný právník, sociolog, psycholog, sociální pracovník budou potřebovat speciální vzdělání a výcvik v mediaci, aby se naučili (kromě znalostí mediace a mediačních technik) další dovednosti a

znalosti z jiných profesí, umět je efektivně kombinovat a v praxi využít ve prospěch klientů při mediačním procesu. (Šišková, 2012)

Mediaci můžeme rozdělit v České republice pro lepší přehlednost na dvě velké skupiny – mediace v civilních konfliktech a mediace v trestních konfliktech. (Březovják, 2014)

Druhý typ mediace je upraven Zákonem č. 257/2000Sb., o Probační a mediační službě ČR a trestněprávními předpisy, kde „*se mediací rozumí mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávána v souvislosti s trestním řízením. Mediaci lze provádět jen s výslovným souhlasem obviněného a poškozeného.*“ (Holá, 2011, s. 186) Z toho vyplývá, že mediace v trestních konfliktech se odehrává mezi obviněným a poškozeným v trestním řízení za účasti třetí strany – mediátora.

V této práci se budu zabývat pouze mediací v civilních konfliktech. Předmětem této mediace je spor, který nevznikl v souvislosti se spácháním trestného činu. Tuto velkou skupinu můžeme rozdělit do dvou podskupin na základě zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (Zákon o mediaci). Starší podskupinou je mediace v netrestních věcech, která není regulována tímto zákonem. Mediátor většinou působí podle zákona o živnostenském podnikání, kde musí splnit všeobecné podmínky jako u všech povolání, které vykonává na základě živnostenského listu pro dosažení zisku. Průběh mediace a osoba mediátora tedy není legislativně upravena. Velkou změnu přinesl Zákon o mediaci, který právně upravuje fáze mediace, povinnosti mediátora, mlčenlivost, označení „zapsaný mediátor“ a jiné podmínky, které budu detailněji pobírat v kapitole 1. 5 Zákon o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb. a v podkapitole 1. 5. 1 Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora.

Poněvadž se snažím těžit z bohatství českého jazyka, nebudu používat pouze pojmy definované Zákonem o mediaci: strany konfliktu, zkouška mediátora, konflikt. Budu používat i jiná synonyma např. účastníci mediačního procesu, spor, klienti, zkouška z mediace, mediační zkouška, apod. Význam bude zachován, tak jak je myšleno v Zákoně o mediaci.

Práce vychází z právního stavu a seznamu zapsaných mediátorů na Ministerstvu spravedlnosti České republiky k 16. 3. 2015.

1. 1 Stručný vývoj mediace

Cílem této diplomové práce není historický exkurz do vývoje mediace ve světě a na našem území. Poněvadž historický vývoj ovlivňuje současnou situaci, nemohu historii mediace zcela opomenout. Proto se stručně zaměřím na vývoj mediace jako metody mimosoudního řešení sporů a vznik její legislativy.

Je zřejmé, že mezilidské konflikty vznikly již na počátku lidstva. Překvapením ovšem může být, že i mediační praxe má dlouhou historii v lidských společnostech, dokonce již tisíce let, především je spojena s japonskou a čínskou tradicí a se starověkým Řeckem. (Plamínek, 2013)

Kolébkou institucionalizované podoby mediace jsou Spojené státy americké, kdy do popředí zájmu se mediace dostala na základě zprostředkování dohody mezi nespokojenými dělníky a zaměstnavatelem. Účinnost mediace byla tímto případem potvrzena a v roce 1913 se zřídil institut Smírčí služby, později známý jako Federální mediační a smírčí služba, která se zaměřovala zejména na kolektivní spory. Šedesátá léta 20. století jsou v USA spojena s vlnou tzv. hippies, hnutí za občanská a lidská práva. V této době se rozšířily např. svépomocné skupiny, dobrovolnictví a mediační programy. Mediace se orientovala hlavně na komunitní spory. Postupem času se mediace začala prosazovat při řešení rodinných sporů (osmdesátá léta 20. století), dále poté do oblasti obchodu a pracovních sporů. V dnešní době je mediace rozšířeným mimosoudním způsobem řešení konfliktů v různých oblastech (např. i ve zdravotnictví, stavebnictví, autorských sporech, apod.) nejen v USA, ale i v Kanadě, na Novém Zélandu a v Austrálii. (Potočková, 2013)

Rozkvět institucionalizované mediace v Evropě započal Velkou Británií v devadesátých letech 20. století. Do roku 1999 však Britové mediaci nevyužívali v takové míře jako nyní, mezníkem bylo však přijetí novely, která přinesla soudcům povinnost aktivně podporovat mediaci jako plnohodnotnou metodu řešení konfliktů. Významně se na propagaci mediace podílela Evropská unie. Hlavní předěl se uskutečnil v roce 2008, kdy členské státy přijaly směrnici Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech, která zavázala smluvní státy k zavedení rámcových právních předpisů pro využití mediace. Na základě této směrnice došlo k zařazení právní úpravy mediace do předpisů a zákonů smluvních států, Českou republiku nevyjímaje. (Potočková, 2013)

Se změnou politické situace v roce 1989 v České republice se počátkem devadesátých let 20. století začalo hovořit o mediaci. Za pomoci zahraničních lektorů a nově vzniklých českých neziskových organizací se konaly první semináře a kurzy zabývající se mediací (např. FACIA – České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů nebo síť evropských vzdělávacích center Partners for Democratic Change, a jiné). Významným milníkem v české historii vývoje mediace bylo založení Asociace mediátorů v roce 2000, která si klade za cíl šířit ideu mediace, zavádět mediaci do praxe, vzdělávat v mediaci a profesionalizovat mediátory. Česká republika jako stát se zaměřila na mediaci v trestním řízení, kterou podpořila zřízením Probační a mediační služby ČR a Zákonem č. 257/2000Sb., o Probační a mediační službě s účinností od 1. 1. 2000. (Holá, 2011)

Vlivem projektu Mediace v netrestních věcech v letech 2004 – 2006 (financovaný Nadací Open Society Fund Praha), směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES, zkušeností ze zahraničí, kde již mediace v netrestních věcech byla legislativně ukotvena a voláním odborné veřejnosti a mediační komunity pro potřebě legislativního ukotvení, byl zahájen proces pro přijetí návrhu zákona o mediaci v netrestních věcech. Výsledkem je Zákon o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb. Ještě v roce 2012 vyšel k zákonu prováděcí předpis, vyhláška Ministerstva spravedlnosti ČR č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora. Podle této vyhlášky začaly od jara roku 2013 probíhat zkoušky mediátorů, kteří se ucházejí o zápis do seznamu zapsaných mediátorů. (Šišková, 2012)

Troufám si tvrdit, že mediace je u nás teprve na vzestupu, kdy ji čeká mnohem více příležitostí a oblastí, kde může dokázat, že je plnohodnotnou metodou mimosoudního řešení sporů.

1. 2 Principy mediace

Mediace je charakteristická svým specifickým postupem řešení sporů, kdy se opírá o hlavní principy, které musí být v každém mediačním procesu dodrženy. Pokud by mediátor nedokázal tyto principy dodržet, je jeho povinností od mediační kauzy odstoupit. Šišková (2012) definuje čtyři stěžejní principy mediace:

- Nestrannost

Tento první princip mediace určuje nezaujatý přístup ke stranám sporu ze strany mediátora, kdy by neměl podléhat sympatiím a antipatiím k účastníkům mediačního procesu. Pokud by mediátor vnímal, že tento princip mediace nemůže naplnit (např.

řeší i podobný problém aktuálně ve svém osobním životě) měl by z konkrétního mediačního procesu odstoupit a případ předat jinému mediátorovi. (Šišková, 2012)

Podle Greena (2002) je zachování neutrality (nestrannosti) pro mediátora velmi složité. Mediátor jako každý člověk cítí sympatie k někomu více, či méně. Mediátor jako profesionál by měl míru sympatií k účastníkům sporu sebereflektovat a vést mediační spor takovým způsobem, aby účastníci sporu neměli dojem, že jednomu z nich mediátor dává více prostoru a přiklání se k jeho verzi pravdy.

- **Vyváženost**

Důležitým principem v mediaci je vyvážená účast stran na podílení se řešení sporu. Jelikož každý člověk jedná odlišně, má jiné komunikační dovednosti a temperament, je úkolem mediátora, aby každý z účastníků mediačního procesu měl potřebný čas a prostor pro vyjádření se ve všech předmětech jednání o řešení konfliktu. (Šišková, 2012)

- **Neutralita**

Jedná se o nehodnotící přístup mediátora, kde jeho úlohou je akceptovat názory, postoje a návrhy řešení u účastníků sporu. Mediátor jim nesděljuje vlastní názory a nenavrhuje žádná řešení. (Šišková, 2012)

Plamínek (2013) tento princip označuje jako princip nehodnocení, kdy zdůrazňuje, že mediace není nástrojem pro hledání a posuzování viny. Mediátor dle tohoto principu by se měl vyhýbat všem náznakům hodnocení. Výjimku představuje specifický styl mediace – evaluativní mediace, který porušuje tento princip za předpokladu, že plně respektuje princip rozhodování, kdy strany sporu mají skutečnou svobodu ve věcných aspektech řešení (samozřejmě nemohou zasáhnout do práv třetích stran).

- **Nezávislost**

Poslední princip mediace, který definovala Šišková (2012) je nezávislost. Mediátor nesmí být žádným způsobem (finančně, vztahově či citově) propojen s některým účastníkem mediačního procesu. Samozřejmostí je, že nevede mediaci svým příbuzným či známým.

Plamínek (2013) k výše vyjmenovaným principům ještě doplňuje princip dobrovolnosti (účast na mediaci je podmíněna svobodným rozhodnutím); princip podpory (mediátor využívá svých znalostí, dovedností a dalších faktorů ve prospěch stran konfliktu); princip důvěry; princip tolerance; již zmíněný princip nehodnocení a princip rozhodování; princip odpovědnosti (kdy za svá rozhodnutí a obsah mediační dohody jsou odpovědné pouze strany konfliktu); princip nestrannosti; princip změny (předpoklad, že strany konfliktu budou schopni změn, které bude potřeba pro stabilní řešení sporu); princip budoucnosti (pro mediaci je typická orientace na budoucnost); princip tvorby (mediátor podporuje kreativitu účastníků u fáze řešení mediačního procesu) a princip vzoru (mediátor poskytuje stranám prostřednictvím svého chování a jednání vhodný behaviorální vzor, který mohou napodobovat k prospěchu řešení sporu).

1. 3 Výhody mediace

Výhody mediace shrnuje Holá (2003) do sedmi bodů:

- 1) Lepší porozumění situaci pro strany konfliktu,
- 2) Dobrovolnost,
- 3) Rovnoprávnost,
- 4) Důvěrnost,
- 5) Vstřícnost,
- 6) Rychlost,
- 7) Nízké finanční náklady.

Hlavní výhodu spatřuje Cholenský (2013, s. 109) v tom, že „*mediace obecně vede k lepším výsledkům než soudní řízení.*“ Toto tvrzení platí u zcela dobrovolné mediace, tak i u mediace, kterou účastníkům nařizuje soud. Ze zahraničních výzkumů vyplynulo, že účastníci mediace vyjadřovali mnohem vyšší míru spokojenosti s výsledkem řešení sporu, než strany sporu, které se rozhodly pro soudní řízení.

Podle Huerta (2004) se výhody mediace liší dle povahy konfliktu a stylu mediačního procesu. Zmiňuje ovšem výhody, které každá mediace přináší. Jedná se o **pochopení** potřeb a zájmů účastníků sporu navzájem a svých vlastních, **zplnomocnění** stran, které si sami rozhodnou, jakým způsobem budou konfliktní situaci řešit, **rychlost** a **ekonomická úspornost** v porovnání se soudním řízením, **důvěrnost**, vytvoření **kvalitní dohody** o sporu, která vznikla na základě dobrovolného souhlasu obou stran, **reálné možnosti řešení sporu** a

vyhnutí se negativním výsledkům – kdy nikdo z účastníků mediačního procesu nebude vítěz ani poražený, oba budou vítězové.

Vnímám největší přednost v mediaci v tom, že ti, kterých se konflikt týká, mají ve vlastních rukou výběr mediátora, sdělování informací, výsledné řešení, za které budou jen oni sami zodpovědní, a tím motivováni k jeho dodržování. Každý člověk je totiž největším expertem na svůj život a své potřeby a zájmy.

1. 4 Oblasti mediace

Poněvadž se v této diplomové práci zabývám netrestní mediací, oblasti mediace budou vycházet z civilních sporů, na rozdíl od mediace v trestních konfliktech, kde konflikt souvisí s trestním řízením.

Holá (2011, s. 180) definuje těchto osm oblastí netrestní mediace dle vlastních definičních znaků konfliktu, se kterými pracuji i ve svém dotazníkovém šetření:

- *„Rodinná a partnerská mediace,*
- *Peer mediace,*
- *Obchodní mediace,*
- *Mediace v pracovněprávních sporech,*
- *Interetnická mediace,*
- *Komunitní mediace,*
- *Environmentální mediace,*
- *Mediace v politice a diplomacii.“*

Nejnámější oblastí, kde se mediace uplatňuje je mediace v rodinných konfliktech. **Rodinnou mediaci** můžeme rozlišit na rodinnou a rozvodovou mediaci. Rodinná mediace se zabývá řešením konfliktů uvnitř rodiny jako instituce, u které nezáleží, jestli je rodina založena na základě formálně uzavřeného sňatku. U rodinné mediace se můžeme setkat se spory mezi členy rodiny – rodiči, dětmi, prarodiči a ostatními členy. Rozvodová mediace je metodou řešení sporů týkající se rozvodového řízení manželů. V České republice je rozvodová mediace součástí rodinné mediace, která je postavena na myšlence, že lze oddělit partnerskou rovinu účastníků sporu, která je v konfliktu od roviny rodičovské, kde společným zájmem je blaho dětí. Partnerská mediace řeší konflikty mezi dlouhodobými vztahovými partnery. (Holá, 2011)

Pokud z anglického jazyka přeložíme pojem „**peer mediace**“, jedná se o vrstevnickou mediaci, konkrétně mediaci mezi vrstevníky, která řeší spory mezi vrstevníky. K pojmu peer mediace řadíme i široký pojem - mediace ve škole, která řeší spory mezi žáky, učiteli, mezi žáky a učiteli, učiteli a rodiči žáků, apod. V České republice je toto oblast mediace spíše okrajová, což je škoda, neboť by určitě byla využívána a prospěšná. (Holá, 2011)

Obchodní mediace se zabývá konflikty mezi firmami, různými majetkovými a finančními záležitostmi, uzavíráním smluv, kontraktů a dalších záležitostí týkající se obchodní problematiky. Obchodní mediace je specifická v tom, že se řeší především konflikty věcné povahy, to má za následek jiná specifika týkající se cílů, přístupu mediátora a využívání technik v mediaci. Na mediátora pracujícího v obchodní mediaci jsou kladeny vysoké nároky, především ve znalostech předpisů zabývajících se financemi, daněmi, apod. (Holá, 2011)

Další oblastí mediace je **mediace v pracovněprávních sporech**, kterou můžeme označit jako „mediaci na pracovišti“. Tato oblast mediace se zabývá konflikty na pracovišti s procesní a vztahovou specifikací. Nejčastěji se jedná o spory v pracovněprávních vztazích a organizace práce (např. spory mezi pracovníky, rozdělování úkolů, apod.). U nás se tato oblast mediace začíná pomalu rozvíjet, a právě Zákon o mediaci by mohl přispět k rozvoji mimosoudních způsobů řešení sporů na pracovišti. (Holá, 2011)

Interetnická mediace již z názvu vyplývá, že se bude zaměřovat na konflikt, který se týká dvou či více odlišných etnických skupin (např. národností menšiny, etnické komunity, apod.). Výchozím impulzem pro interetnický konflikt je především dlouhodobé neuspokojení potřeb jedné etnické skupiny, kdy jiná etnická skupina má z této deprivace prospěch. Zásadní výhodou interetnické mediace je především snaha vyřešit tyto typy sporů bez násilí, ke kterému mají tyto spory tendenci se uchýlovat. Tyto typy konfliktů mohou mít i mezinárodní charakter, kdy jsou na mediátora kladeny velmi vysoké nároky – musí znát zákony dané země a kombinovat mediační techniky s nástroji diplomacie. (Holá, 2011)

Komunitní mediace se zabývá konflikty v komunitě. Může se jednat o konflikty mezi sousedy, konflikty rozdílných generací v komunitě, konflikty občanů s institucemi (např. s obecním úřadem, místní školou, apod.). Specializovanou institucí, která se zabývá konflikty v komunitě, jsou smírčí rady a komunitní centra se svými vyškolenými dobrovolníky-mediátory. (Holá, 2011)

Předposlední oblastí mediace je **environmentální mediace**. Spory, které jsou řešeny environmentální mediací, jsou většinou součástí veřejné politiky, jedná se o ekologickou problematiku, ale i sociální (např. zařízení pro sociálně vyloučené lidi). (Holá, 2011)

Posledně zmíněnou specifickou oblastí mediace je **mediace v politice a diplomacii**. Jedná se především o činnost diplomatů, kteří prostřednictvím zprostředkovávání dohod mezi různými výkonnými a zákonodárnými orgány. Hlavním cílem je prevence společensko-etnických problémů. (Holá, 2011)

1. 5 Techniky při mediaci

Výchozí technikou mediace je interpersonální komunikace, poněvadž mediace by bez komunikace nemohla existovat. Komunikace je tvořena verbálním i neverbálním projevem, kde mediátor řídí rozhovor, aby mohly strany konfliktu efektivně komunikovat a tím vyřešit svoje spory. Proto Holá (2011, s. 45) tvrdí: „*Mediace je řešení konfliktu komunikací.*“

Při mediačním procesu používá mediátor různé mediační techniky. Tyto techniky jsou podstatnou součástí mediace a mediátor se je učí prostřednictvím vzdělávání a prakticky nacvičuje pomocí výcviků. Výběr techniky je vždy závislý na mnoha aspektech – na osobnosti mediátora, jeho přístupu k mediaci, vzdělání a vzdělávání mediátora, na typu konfliktu a mnoho dalších. Kvalitní mediátor by měl umět velmi dobře volit a pracovat s technikami při mediaci, umět je i flexibilně používat podle vývoje situace.

Holá (2003) dělí techniky při mediaci na techniky specifické pro mediaci a fakultativní techniky:

1) Techniky specifické pro mediaci

První druh technik je stěžejní pro naplňování účelu mediace a role mediátora, který řídí proces mediace. Tyto techniky se používají vždy v mediaci, mediátor si jen dle své strategie a orientace určuje míru využití (více o strategiích a orientaci mediátora pojednávám v následující kapitole). Holá (2003) mezi tyto techniky zahrnuje: empatické porozumění, aktivní naslouchání a dotazování.

Za stěžejní techniku v mediaci (i v ostatních pomáhajících profesích) považují aktivní naslouchání. Jedná se o pracovní nástroj mediátora, kterým dává najevo účastníkům mediačního procesu, že jsou vyslyšeni, pochopeni a respektováni (mediátor nehodnotí, nekritizuje, ani nenavrhuje řešení), tím dodává odvahu klientovi vyjádřit své myšlenky a emoce. Techniky aktivního naslouchání si musí každý mediátor osvojit

prostřednictvím vzdělání (stěžejní je aktivní naslouchání např. pro vysokoškolské studium sociální práce), či doplnit prostřednictvím vzdělávání a praktických výcviků. Aktivní naslouchání spojuje šest zásadních technik, které spolu úzce souvisí. Jedná se o povzbuzování (mediátor projevuje zájem, povzbuzuje klienta k rozhovoru); objasňování (mediátor si průběžně osvětluje, co klient říká, získává více informací, prostřednictvím kladení otevřených otázek, dává možnost klientovi vidět problém i z jiných úhlů pohledu); parafrázování (prostřednictvím opakování hlavních myšlenek a faktů mediátorovými slovy, ukazuje, že je klientovi nasloucháno, ověřováno zda vše pochopil správně, popř. dává prostor, aby mohl vše vysvětlit a doplnit); zrcadlení pocitů (mediátor dává klientovi najevo, že chápe a rozumí jeho pocitům, pomáhá mu tyto pocity zvládnout a přehodnotit je); shrnutí (mediátor stručně shrne a strukturuje hlavní fakta a emoce, tím může položit základ pro další diskuzi, nebo zhodnotit dosažený pokrok, či zastavit stálé opakování tématu) a ocenění (mediátor průběžně oceňuje klienta, dává mu najevo respekt a uznání). (Šišková, 2012)

Dotazování prostřednictvím otevřených i zavřených otázek je další technikou specifickou pro mediaci. Otevřené otázky umožňují široké spektrum odpovědí, proto se využívají zejména v prvních fázích mediace, kdy mediátor se snaží získat informace a pochopit podrobnosti sporu. I zavřené otázky (omezený počet odpovědí) mají svoje místo v mediaci, především u ověřování pochopení. Na základě otevřených otázek probíhá přímý dialog, na základě zavřených otázek ověřovací dialog. (Plamínek, 2013)

Empatické porozumění je technikou mediátora, kdy se dokáže vcítit do druhého člověka. Chápe a plně akceptuje jeho emoce a motivy. Mediátor se soustředí na klientův neverbální i verbální projev, který mu poskytne důležité informace o klientovi. Empatii může mediátor vypilovat prostřednictvím praktických výcviků, ale je potřeba mít určitou míru talentu k empatickému porozumění.

2) Fakultativní techniky

Fakultativní techniky doplňují elementární techniky specifické pro mediaci. Jedná se o techniky usnadňující proces mediace – např. výměna rolí, konfrontace, změna perspektivy, škálování a rozlišování mezi cílem a prostředky. A techniky usnadňující věcné řešení konfliktu – např. heuristika, brainstorming, synektika. (Holá, 2003)

Brainstorming je metoda, která odstraňuje zábrany kreativitě. Cílem brainstormingu je vymyslet velké množství nápadů umožňující řešit určitý problém/konflikt. Pravidlo

brainstormingu je upřednostnění kvantity nad kvalitou, což znamená, že klienti navrhnou všechna řešení, která je momentálně napadnou bez hodnocení či kritiky. Na základě velkého množství kreativních řešení, jsou různé nápady zkoumány podle stanovených kritérií a vybrán reálný, uskutečnitelný a vyhovující všem. (Fisher, 1994) Šišková (2012) píše o dovednostech mediátora, které by měl umět používat jako techniky při mediačním procesu. Jedná se o práci s flipchartovou tabulí, která funguje jako pomocník v orientování se v problému, důkaz pokroku, uklidnění stran, zviditelnění problému, grafické znázornění a v rozvoj nápadů v souvislostech. Další technikou je tzv. ledovec jako symbol pozice a zájmu. Klienti vyjadřují různé poziční výroky, které můžeme přirovnat ke špičce ledovce, který je nad hladinou moře. Důležité je pro mediátora a účastníky sporu objevit ledovec i pod hladinou moře, který tvoří převážnou část z celku. V této větší části ledovce jsou odhalovány jejich zájmy a potřeby, kdy některé z nich mohou být podobné, či se zcela shodovat. Jedním z principů mediace je neutralita, žádá se od mediátora, aby používal neutrální jazyk, což je další fakultativní technika. Mediátor používá vhodné obraty, kdy se zdržuje hodnocení i pouhého přitakávání. Pokud omylem k této situaci dojde, měl by se mediátor omluvit a výrok změnit. Další technikou je přeformulování stížnosti na potřebu – mediátor přeformuluje stížnost klienta na neutrální výrok, který vyjadřuje potřebu klienta. Hledání předmětu jednání je další technikou, která úzce souvisí s technikou ledovce. Mediátor se snaží pomoci klientům, aby našli témata jednání, které potřebují při mediaci probrat. Z pozičních výroků sledat předměty jednání, na základě kterých budou hledat nová řešení. Ledolamka je technika, která z názvu již napovídá, že jejím cílem je uvolnit bariéry (ledy) mezi účastníky sporu. Mediátor na základě otevřených otázek vyzve strany, aby si zavzpomínali na dobu, kdy mezi nimi nebyl konflikt a zvládali spolu v klidu jednat. Další technikou, kterou mediátor může využít je oddělené jednání. Nejčastěji se využívá, pokud otevřená komunikace mezi stranami zvyšuje napětí, či při rozdílném vnímání témat a voleb řešení. Ko-mediace, je práce v mediátorské dvojici (mediátorská spolupráce), kdy u složitějších kauz (např. v rámci rodinné mediace) může být práce ve dvojici mediátorů velmi prospěšná, např. mediátoři rozdílného vysokoškolského vzdělání a profesí se doplňují při formulování otázek, vedení mediačního procesu, apod.

Fisher (1994) definuje další důležitou fakultativní techniku, tzv. práci s alternativou. Z anglického slova *best alternative to a negotiated agreement*, vznikla tzv. *batna*, což je nejlepší alternativa v rámci vyjednávané dohody. Opakem je *watna* (*worst*

alternative to a negotiated agreement) – nejhorší alternativa. Existuje ještě tzv. *mlatna* (*most likely alternative to a negotiated agreement*) – nejpravděpodobnější alternativa. Na základě této techniky si strany mohou uvědomit přínosy a důsledky jednotlivých řešení.

1. 6 Směry v mediaci

Mediaci můžeme rozlišovat podle tří hlavních směrů v mediaci (někdy nazývány i jako styly mediace) – **facilitativní, evaluativní a transformativní**. Každý styl mediace má své výhody a nevýhody, zastánce a odpůrce. Původní a nejrozšířenější směr je facilitativní, který poskytl základ směru evaluativnímu a transformativnímu. Zumeta (2000) se domnívá, že mediátoři – advokáti preferují spíše evaluativní styl mediace, naopak mediátoři s psychologickým vzděláním transformativní styl mediace.

Facilitativní mediaci vyzdvihuje Šišková (2012, s. 42), považuje tyto dva principy za pilíře facilitativního směru v mediaci:

- *„zúčastněné strany vzájemně respektují dohodu jako výsledek dojednaného řešení;*
- *jednání vede neutrální třetí strana, aby bylo dosaženo vzájemného porozumění.“*

Z facilitativní mediace vycházejí standardy vzdělávání v mediaci (např. standardy Asociace mediátorů ČR), jedná se o současně nejvíce uplatňovaný styl v mediaci mediátory České republiky i ve světě. Role mediátora i proces mediace jsou jasně stanoveny. Mediátor facilitativní mediace se maximálně snaží o zachování své neutrality, a proto nehodnotí nápady, názory ani stanoviska účastníků mediačního procesu. Pomáhá jim porozumět potřebám a zájmům a na základě toho hledat vyhovující řešení konfliktu. Strany sporu poté návrhy řešení analyzují a vybírají řešení, které pro obě strany bude přínosné, dle předem společně stanovených kritérií. Mediátor funguje jako aktivizátor, podněcovatel kreativity, aktivní posluchač a především facilitátor. (Šišková, 2012)

Dalším směrem je **evaluativní mediace**. Na rozdíl od facilitativní mediace, mediátor hodnotí situaci a možnosti účastníků sporu. Monitoruje a propojuje fakta, která poté porovnává s možnostmi řešení konfliktu a důsledky pro život zúčastněných, návrhy poté posuzuje z hlediska reálnosti dodržení a zákona. Mediátor – evaluátor, tak přestává být neutrální, jelikož poskytuje účastníkům pohled na danou situaci z jiných úhlů pohledu, téma

se zužuje a účastníci nemají tolik prostoru k aktivnímu přístupu tak, jak nabízí facilitativní mediace. Často dochází k nalezení řešení, které jedno z účastníků staví více do role vítěze a druhého do role poraženého. (Šišková, 2012)

Evaluativní mediace je více zaměřena na právní pohled na daný spor, mediátor více kontroluje proces mediace a stranám sporu se snižuje aktivní účast při rozhodovacím procesu. Tento přístup v mediaci byl vytvořen a je i častěji používán u mediátorů z řad soudců a právníků. Tento typ mediace je často uplatňován a vhodný především u obchodních mediací. (Zumeta, 2000)

Třetím směrem je **transformativní mediace**. Tento poslední směr v mediaci je nejnovější a také navazuje na facilitativní směr. Tento směr pokládá za stěžejní poznat každého z účastníků mediace, kdy hlavní jsou jeho potřeby, zájmy, hodnoty a vnímání konfliktu. Je to přístup, který je zaměřen na individuální postoj stran sporu, kdy navzájem poznají své potřeby a postoje, kdy s nimi nemusí vždy souhlasit, ale umět je akceptovat. Tento směr je často využíván u rodinné mediace, především při rozvodech, kdy manželé jsou sice v konfliktu, ale snaží se dohodnout jako rodiče svých dětí. (Šišková, 2012)

Každý přístup má své příznivce a odpůrce. Hlavním argumentem kritiků facilitativní a transformativní mediace je především zdouhavost mediačního procesu a skutečnost, že může skončit nekonkrétním výsledkem. Naopak kritici evaluativního výzkumu vyzdvihují, že evaluativní mediátoři často na účastníky naléhají s uzavřením dohody, kdy ještě oni sami nevědí, co a jakým způsobem chtějí spor vyřešit. (Zumeta, 2000)

Existuje ještě jeden směr v mediaci, který není tolik známý jako předchozí tři. Jedná se o tzv. **narativní směr v mediaci**. Tento nový směr je stejně jako transformativní častěji využíván mediátory, kteří mají vzdělání v oblasti duševního zdraví. Narativní směr v mediaci se soustředí na vytvoření nového „příběhu“, který pomůže účastníkům lépe porozumět, ba i dokonce přetvořit konflikt. (KeepOutOfCourt) Tento směr v mediaci není u nás obvyklý, proto se zaměřím ve výzkumné části pouze na tři výše jmenované hlavní směry v mediaci.

Přikláním se k facilitativní mediaci, kterou vnímám jako tu „pravou mediaci“. Domnívám se, že pokud lidé budou mít dostatek informací, snahu spor řešit, navzájem si odhalí své zájmy a důvody, které jsou skryty pod pozičními výroky, mediátor aktivně naslouchá, facilite, aby komunikace byla efektivní, a uklidňuje emoce, mohou účastníci většinu konfliktů vyřešit ke vzájemné spokojenosti.

V praxi se vyskytují i „kříženci“ těchto směrů. Můžeme se setkat i s transformativní mediací, které může být podpořena terapií a to především u mediátorů – psychologů. Na druhé straně evaluativní metoda s možností arbitrážního řízení na konci mediačního procesu, častěji u mediátorů – ekonomů a mediátorů – právníků. Jak uvádí Šišková (2012, s. 46): *„Bude na mediátorovi a jeho klientech, co uskuteční a co bude klient vyžadovat. Tak jako jinde ve světě bude zákon zajišťovat určitou normu a formu, ale rozdíly budou existovat vzhledem k osobnímu „nastavení“ mediátora a vlivu jeho původní profese.“* A právě vliv vzdělání (původní profese) na výběru směru v mediaci budu ve své výzkumné části této práce zkoumat.

Pro účastníka mediace je důležité, aby našel ne pouze vhodného mediátora, ale i styl mediace, který mu bude vyhovovat. Někteří mediátoři se specializují pouze na jeden mediační směr, někteří využívají více mediačních stylů dle potřeby klientů a konkrétního případu. Podstatné ovšem není, jakým směrem se v mediaci mediátor vydá, ale aby vždy věděl, co a proč dělá a toto své konání uměl klientům vysvětlit (samozřejmě ve shodě s principy mediace).

1. 7 Fáze mediace

V odborné literatuře se setkáváme s různými děleními mediačního procesu, která jsou nazývána fázemi mediace. Zvolila jsem si schéma fází mediace podle Šiškové (2012), které se mi zdá přehledné a takto je vyučováno v Asociaci mediátorů ČR, která poskytuje vzdělávání v mediaci. Navíc doplním informacemi od Cholenského (2013) především, co se týká problematiky výběru vhodného mediátora a Plamínkem (2013), který v jednotlivých fázích vyzdvihuje potřebné činnosti a dovednosti mediátora.

Pokud se lidé v konfliktu rozhodnou řešit spor prostřednictvím mediace, je pro ně důležité vyhledat takového mediátora, který jim bude vyhovovat. Cholenský (2013) definuje pět kritérií, kterým by potenciální zájemci o mediaci měli věnovat pozornost:

1) Vzdělání mediátora a jeho odbornost

Vzdělání mediátora může stranám napovědět, jak se bude orientovat v jejich konfliktu, či jaký směr v mediaci, či strategii bude uplatňovat (toto téma je zkoumáno ve výzkumné části této diplomové práce). Každý mediátor by měl absolvovat počáteční vzdělávání a výcvik v mediaci a nadále se celoživotně vzdělávat.

2) Pověst mediátora

V dnešní internetové době, není problém najít si informace o konkrétním mediátorovi, jeho zkušenostech, vzdělání, ale i hodnocení ze strany předchozích klientů.

3) Doporučení

Pokud mediátora doporučí stranám důvěryhodná osoba, může to mít vliv na jejich výběr mediátora. Překážkou ovšem je, že mediace je diskrétní proces, kdy spokojení klienti mediátora se nemusí chtít zdát této výhody mediace jen pro poskytnutí pozitivních referencí o mediátorovi ostatním.

4) Pozor na specialisty

Někteří potencionální zájemci o mediaci mají dojem, že si musí najít takového mediátora, který se v dané problematice konfliktu vyzná. Mediace není ovšem postavena na principu detailního rozebírání problému, ale naopak na základě efektivní komunikace se na konflikt dokázat podívat v širším kontextu a dosáhnout svých souhrnných cílů.

5) Zapsaný mediátor

Určitou státem garantovanou zárukou mají potencionální zájemci o mediaci, pokud se obrátí na zapsaného mediátora v seznamu mediátorů vedeném ministerstvem spravedlnosti. Tito mediátoři splnili podmínky zápisu dané Zákonem o mediaci a musí vést mediační proces v souladu s tímto zákonem. Podrobněji se Zákonem o mediaci budu věnovat v posledních podkapitolách této kapitoly.

Šišková (2012) rozdělila mediační proces do sedmi fází:

0. Fáze – získání klienta

V této nulté fázi je stěžejní získat klienty. Je potřeba vysvětlit jim, že pro řešení svého sporu mohou využít pomoci mediátora. Důležité je, aby mediátor strany sporu seznámil s pojmem mediace a jejich principy, vyzdvihl výhody a možnosti mediaci, roli mediátora a předběžně je seznámil s mediačním procesem.

V této fázi nejde pouze o informování, ale již zde mediátor aktivně naslouchá a zachovává neutralitu. Na mediátora se může obrátit osoba, která zažádá o mediaci, ať už na základě doporučení nebo soudního návrhu, nazýváme ji iniciátorem. Z pohovoru mezi mediátorem a iniciátorem vyplyne, o jakou oblast mediace se bude

jednat, domluví si, kdo bude informovat druhou stranu (respondenta) a vyjasní si platové podmínky. Závěrem této fáze je domluvení si termínů mediace. (Šišková, 2012)

1. Fáze – úvodní slovo mediátora

V prvotní fázi se klienti seznamují, jak s prostředím, kde bude mediace probíhat, s mediátorem, který se snaží vytvořit pocit vzájemné důvěry a pozitivního přijetí a s mediačním procesem, kdy jsou stanovena elementární pravidla a vysvětleny postupy. Mediátor by zde neměl opomenout ocenit snahu stran řešit jejich situaci mediací a ujistit se, že obě strany porozuměly roli mediátora, pravidlům a průběhu mediace. (Šišková, 2012)

V této počáteční fázi mediátor dbá důsledně na symetrii u účastníků mediace (např. u oslovování), pravidla mediace je podle Plamínka nejefektivněji vysvětlit spíše autoritativně, kdy se následně doptá stran, jestli je akceptují. Nezapomenout zdůraznit, že jednání je dobrovolné a důvěrné. V závěru fáze vyřešit organizační otázky (čas, přestávka) a znovu připomenout, že je přirozené se ptát, pochybovat nebo namítat. (Plamínek, 2013)

2. Fáze – mediátor naslouchá sporným stranám

Ve druhé fázi se snaží mediátor prostřednictvím technik aktivního naslouchání a psaní si heslovitých poznámek na papír porozumět situaci každého účastníka zvlášť. Získává informace o konfliktu, jejich pocity, názory, obavy, postoje a hodnoty. V této fázi mluví účastník sporu (začíná iniciátor) s mediátorem, kdy druhá strana do komunikace nevstupuje (může si ovšem dělat své poznámky), poté mluví s mediátorem druhý účastník sporu. Mediátor se snaží pomoci účastníkům sporu odhalit jejich vlastní potřeby a zájmy, které jsou často skryty pod jejich pozičními výroky. Některé jejich zájmy a potřeby mohou být zcela protichůdné, ale mediátor se snaží pomoci účastníkům najít oblast podobných a shodných zájmů. Již zde mediátor začíná pracovat s flipchartovou tabulí, kde tyto zájmy a potřeby srozumitelně a čitelně napíše. Konečným bodem v této fázi je pojmenovat předměty jednání, co potřebují řešit. Předměty jednání, mediátor zaznamená a neutrálně formuluje na flipchartové tabuli, aby účastníci sporu měly tyto předměty jednání na očích, bez rozdílu, kdo je jejich navrhovatelem. (Šišková, 2012)

Aktivní naslouchání a kladení otevřených otázek je hlavním nástrojem mediátora ve zmíněné fázi mediačního procesu. (Plamínek, 2013)

3. Fáze – sporné strany si navzájem naslouchají

Tato fáze je stěžejní v tom, že pokud strany si navzájem neuznají vlastní potřeby a důvody, proč tak jednají, nelze se posunout do čtvrté fáze mediačního procesu, kde se již hledají návrhy řešení. Mediátor může přispět k úspěšnému zdoání této fáze tím, že bude účastníky podporovat ve vzájemném naslouchání a pomůže jim k účinné komunikaci (prostřednictvím technik aktivního naslouchání – např. parafrázování). Tato efektivní komunikace a povzbuzování povede k vzájemnému pochopení a náhledu na konflikt očima druhé strany a zvládnout porozumět potřebám druhé strany. Závěrem v této fázi by mělo dojít k novému pojmenování dané situace, pozitivnímu přerámcování (co mají účastníci sporu společného) a náhledu na konflikt, jako na možnost změny. (Šišková, 2012)

Ve třetí fázi Šišková (2012) uvádí, že je žádoucí použít techniku tzv. ledolamku jako prostředek pro ověření, zda strany sporu již spolupracují.

4. Fáze – hledání návrhů řešení

Pokud strany úspěšně absolvují třetí fázi, otevírá se jim další etapa, ve které mohou nalézt odpověď na otázku: *Co bude řešením?* V této fázi se již strany pochopily a již spolu nesoupeří. Mediátor jim pomáhá formulovat různé možnosti řešení konkrétních předmětů jednání. Často se v této fázi používá brainstorming, kdy klienti přináší různá alternativní řešení a mediátor je zapisuje na flipchartovou tabuli. Až po vypsání návrhů řešení, se postupně ke každému zvláště vrací a podle svých stanovených kritérií, návrhy řešení posuzují a vyhodnocují. Cílem je vybrat takové řešení konkrétního předmětu jednání, které bude vyhovovat oběma stranám, vědět tak co bude řešením. (Šišková, 2012)

5. Fáze – rozpracování vybraných řešení do konkrétních kroků

V této fázi se strany již dohodly na vhodných řešeních. Nyní přichází „praktická část“ s otázkou: *Jak to uděláme?* Každé řešení konkrétního předmětu jednání má mít odpovědi, které budou účastníkům srozumitelné, na otázky – kdy, kde, jak, kdo, co, za kolik, dokdy, s kým. Navíc se vypracují i tzv. pojistky (postupy pro náhradní řešení), pokud by různé externí faktory znemožnily dohodnuté prvotní řešení. Někdy

si strany mohou určit i trest, pokud dojde k porušení domluveného postupu řešení. (Šišková, 2012)

6. Fáze – sepsání dohody a závěr mediačního procesu

V této fázi se jednotlivá řešení s jejich postupy a pojistky konkrétních předmětů jednání sepíší pro strany srozumitelným jazykem do dohody. Správná dohoda dodržuje pravidla tzv. SMART (S- Specifická, srozumitelná; M- Měřitelná; A – Akceptovatelná; R- Realistická; T – Termínovaná) Na důkaz souhlasu, podepíší strany i mediátor dohodu, kterou můžou po předešlé domluvě konzultovat s různými odborníky či blízkými. Mediáři mediátor ukončí tím, že poděkuje stranám, vyzdvihne jejich schopnost stanovit řešení a rozloučí se. (Šišková, 2012)

1. 8 Zákon o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb.

Stěžejní vliv na vznik Zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci (dále též zákon o mediaci) měla Evropská unie. Členové Evropské unie (dále jen EU) nemají jednotnou jurisdikci, dochází tak ke komplikacím při řešení přeshraničních sporů, na základě toho se otevřel prostor pro alternativní způsoby řešení konfliktů. Již 21. 1. 1998 bylo Výborem ministrů přijato doporučení Rady Evropy k využívání institutu mediace v rodinných věcech. V roce 2000 byly Radou Evropské unie přijaty další doporučení pro podporu mimosoudního řešení sporů především v občanských a obchodních záležitostech. Významným průlomem byl poté vznik Zelené knihy o mimosoudních procesech sporů v občanských a obchodních věcech v roce 2002, který dal další podnět členským státům EU ke vzniku opatření podporující využívání mediace. Na základě rozsáhlých diskuzí byla v roce 2008 přijata směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech. Tato směrnice zavázala smluvní státy k vytvoření vlastních rámcových právních předpisů pro využití mediace. Aktuálně většina členských států EU již právní úpravu mediačního procesu do svých předpisů a zákonů zařadilo, kdy samotné zákony o mediaci mají např. Slovensko, Rakousko, Rumunsko, Bulharsko, Belgie, Itálie a od září 2012 i Česká republika. (Doležalová, Hájková, Potočková, Štandera, 2013)

Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci (dále též zákon o mediaci) zavedl do právního řádu České republiky prvotní legislativní rámec mediace v netrestních věcech. Impulzem pro vytvoření tohoto zákona byla potřeba transpozice směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. 5. 2008. Je jedinečným právním předpisem České republiky, který

právně upravuje mimosoudní metodu řešení sporů (kromě oblasti trestního práva - Zákon o probační a mediační službě). Tato diplomová práce zabývá vlivem vzděláním na výkon role zapsaného mediátora a zkouškám, budu se zaměřovat na ustanovení zákona o mediaci, které tato témata právně definují a vyhláškou č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora. Navíc nebudu na tento zákon pohlížet z právního hlediska, poněvadž tato diplomová práce a mé studium je na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze v oboru sociální práce. Vysvětlování jednotlivých vybraných ustanovení zákona o mediaci vztahující se k tomuto tématu, budou určeny „neprávníkům“ (budoucím mediátorům, potenciálním účastníkům mediace, a dalším).

Zákon o mediaci je rozdělen do deseti částí zákona. Má pozornost bude směřovat především k první části, která je rozdělena do čtyř hlav.

Část první, HLAVA I Zákona o mediaci (dále jen ZoM) pojednává o výkonu mediace.

§ 1 Předmět úpravy

Tento zákon upravuje výkon a účinky mediace prováděné zapsanými mediátory (dále jen „mediátor“).

ZoM nevymezuje předmět mediace specificky, tím můžeme mediaci využít u co nejširšího spektra netrestních věcí. Existují ovšem tzv. statusové záležitosti, které nebudou moci být řešeny mediací (např. rozvod manželství), mediace však bude moci pomoci stranám s jednáním o potřebných dohodách (např. příprava dohody o vypořádání společného jmění manželů).

Tento zákon definuje právní rámec pouze pro činnost zapsaného mediátora, kdy stát garantuje prostřednictvím absolvovaných zkoušek jejich kvalitu a kvalifikovanost. Ostatním („nezapsaným“) mediátorům (může se jednat o právní i fyzické osoby) však mediační činnost nezakazuje, ovšem nemohou být označeni „zapsaný mediátor“/ „zapsaná mediátorka“, nejsou vedeny v seznamu zapsaných mediátorů spravovaným Ministerstvem spravedlnosti ČR, nejsou stanovena zákonná pravidla pro průběh mediace, neexistuje ingerence soudu, upraveny jsou pouze obecně závaznými předpisy (např. živnostenským zákonem). (Doležalová, Hájková, Potočková, Štandera, 2013)

§ 2 Základní pojmy

Zde ZoM definuje mediační proces a vymezuje okruh právních vztahů, právních úkonů a zúčastněných subjektů.

Pro účely tohoto zákona se rozumí

a) mediací postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými (dále jen „strana konfliktu“) tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody,

b) rodinnou mediací mediace, která se zaměřuje na řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů,

c) mediátorem fyzická osoba, která je zapsaná v seznamu mediátorů (dále jen „seznam“),

d) členským státem členský stát Evropské unie, jiný stát tvořící Evropský hospodářský prostor a Švýcarská konfederace,

e) smlouvou o provedení mediace písemná smlouva mezi stranami konfliktu a nejméně jedním mediátorem o provedení mediace,

f) mediační dohodou písemná dohoda stran konfliktu uzavřená v rámci mediace a upravující mezi nimi práva a povinnosti.

§ 3 Základní ustanovení

(1) Dojde-li v průběhu mediace k převodu práv, která jsou předmětem mediace, účinky zahájení mediace trvají. Strana konfliktu, která svoje práva převedla, je povinna tuto skutečnost druhé straně konfliktu bez zbytečného odkladu oznámit.

(2) Dojde-li v průběhu mediace k pozastavení oprávnění mediátora vykonávat činnost mediátora nebo k jeho vyškrtnutí ze seznamu, účinky zahájení mediace trvají, dokud se o tom strany konfliktu nedozví, nejdéle však po dobu 3 měsíců. Ten, komu bylo pozastaveno oprávnění k výkonu činnosti mediátora nebo kdo byl vyškrtnut ze seznamu, je povinen o tom strany konfliktu neprodleně informovat.

(3) Za obsah mediační dohody jsou odpovědné pouze strany konfliktu.

(4) Před zahájením mediace je mediátor povinen poučit strany konfliktu o svém postavení při mediaci, o účelu a zásadách mediace, o účincích smlouvy o provedení mediace a mediační dohody, o možnosti mediaci kdykoliv ukončit, o odměně mediátora za provedenou mediaci a o nákladech mediace. Mediátor je povinen strany konfliktu výslovně poučit o tom, že zahájením mediace není dotčeno právo stran konfliktu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou a že za obsah mediační dohody jsou odpovědné pouze strany konfliktu.

§ 4 Zahájení mediace

(1) Mediace je zahájena uzavřením smlouvy o provedení mediace.

(2) Smlouva o provedení mediace musí obsahovat alespoň

- a) označení stran konfliktu,
- b) jméno, popřípadě jména, příjmení a adresu místa podnikání mediátora,
- c) vymezení konfliktu, který je předmětem mediace,
- d) výši odměny mediátora za provedenou mediaci nebo způsob jejího určení, popřípadě ujednání o záloze nebo ujednání o tom, že mediace bude provedena bezplatně,
- e) dobu, po kterou má mediace probíhat, nebo ujednání o tom, že mediace má probíhat po dobu neurčitou.

§ 5 Odmítnutí mediace

(1) Mediátor odmítne uzavření smlouvy o provedení mediace, jestliže se zřetelem na jeho poměr k věci, ke stranám konfliktu nebo k jejich zástupcům je tu důvod pochybovat o jeho nepodjatosti.

(2) Mediátor může odmítnout uzavření smlouvy o provedení mediace, jestliže je narušena nezbytná důvěra mezi ním a některou ze stran konfliktu.

§ 6 Ukončení mediace

(1) Mediátor již zahájenou mediaci ukončí, jestliže

- a) vznikne podle § 5 odst. 1 důvod pochybovat o jeho nepodjatosti, nebo
- b) se strany konfliktu s mediátorem nesešly déle než 1 rok.

(2) Mediátor může již zahájenou mediaci ukončit z důvodu uvedeného v § 5 odst. 2, nebo pokud některá ze stran konfliktu nesložila sjednanou zálohu.

(3) Mediace končí

- a) uzavřením mediační dohody,
- b) doručením písemného prohlášení mediátora všem stranám konfliktu, že mediace je ukončena z některého důvodu uvedeného v odstavci 1 nebo 2,
- c) okamžikem, kdy je mediátorem doručeno ostatním stranám konfliktu písemné prohlášení jedné ze stran konfliktu, že v mediaci nebude nadále pokračovat,
- d) souhlasným písemným prohlášením všech stran konfliktu o ukončení mediace podepsaným mediátorem,
- e) uplynutím doby stanovené ve smlouvě o provedení mediace,
- f) pozastavením oprávnění k výkonu činnosti mediátora nebo vyškrtnutím mediátora ze seznamu,
- g) smrtí, prohlášením za mrtvého nebo zánikem jedné ze stran konfliktu, nebo
- h) smrtí mediátora nebo jeho prohlášením za mrtvého.

§ 7 Mediační dohoda

Mediační dohodu uzavírají všechny strany konfliktu. Jejimi náležitostmi jsou vedle podpisů stran konfliktu také datum jejího uzavření, doplněné mediátorem, a jeho podpis, kterým se stvrzuje, že mediační dohoda byla uzavřena v rámci mediace.

§ 8 Výkon činnosti mediátora

(1) Mediátor je povinen

a) provádět mediaci osobně, nezávisle, nestranně a s náležitou odbornou péčí,

b) respektovat názory stran konfliktu a vytvářet podmínky pro jejich vzájemnou komunikaci a pro nalezení řešení, které zohledňuje zájmy obou stran a které v případě, kdy se předmět konfliktu bezprostředně týká práv nezletilého dítěte, zohledňuje zejména zájem dítěte,

c) bez zbytečného odkladu informovat strany konfliktu o všech skutečnostech, pro které by se zřetelem na jeho poměr k věci, ke stranám konfliktu nebo k jejich zástupcům mohl být důvod pochybovat o jeho nepodjatosti,

d) stvrdit svým podpisem mediační dohodu, která byla uzavřena stranami konfliktu v rámci mediace, a vyznačit datum, kdy byla mediační dohoda uzavřena,

e) vydat stranám konfliktu na požádání potvrzení o tom, kdy bylo stranám konfliktu doručeno prohlášení podle § 6 odst. 3 písm. b) nebo c),

f) v případě nařízeného setkání vydat stranám konfliktu potvrzení o tom, že splnily uloženou povinnost setkat se s mediátorem,

g) vydat stranám konfliktu při ukončení mediace na požádání potvrzení o tom, že uzavřely mediační dohodu a v jaké věci,

h) doručit ostatním stranám konfliktu písemné prohlášení jedné ze stran konfliktu, že v mediaci nebude nadále pokračovat,

i) soustavně se vzdělávat a prohlubovat své odborné znalosti pro řádný výkon činnosti mediátora.

(2) Mediátor nesmí ohledně konfliktu, ve kterém vede nebo vedl mediaci nebo činil kroky k přípravě mediace, poskytovat právní služby podle jiného právního předpisu, i když je jinak k jejich poskytování oprávněn. Za právní službu se nepovažuje vyjádření právního názoru mediátora v průběhu mediace na věc stran konfliktu nebo některou její dílčí otázku.

(3) Mediátor je oprávněn provádět mediaci nebo obdobnou činnost pouze za podmínek stanovených tímto zákonem.

Toto ustanovení shrnuje elementární povinnosti zapsaného mediátora. Zaměřila bych se na odstavec i), který jsem zkoumala ve svém dotazníkovém šetření. Při přípravě ZoM se jednalo, jestli by bylo vhodné stanovit minimální roční rozsah tohoto vzdělávání. Jelikož by muselo ministerstvo spravedlnosti určit, co se bude či nebude do průběžného následného vzdělání v mediaci započítávat, ministerstvo tedy nechalo podobu a rozsah vzdělávání zcela na úvaze samotných mediátorů. (Cholenský, 2013)

§ 9 Povinnost mlčenlivosti mediátora

(1) Mediátor je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s přípravou a výkonem mediace, a to i po vyškrtnutí ze seznamu. To platí i v případě, že nebyla uzavřena smlouva o provedení mediace.

(2) Povinnosti mlčenlivosti mohou mediátora zprostit pouze všechny strany konfliktu. Smrtí, prohlášením za mrtvého nebo zánikem některé ze stran konfliktu přechází právo zprostit mediátora mlčenlivosti na jejího právního nástupce.

(3) Povinností mlčenlivosti není mediátor vázán v rozsahu nezbytném pro řízení před soudem nebo jiným příslušným orgánem, je-li předmětem řízení spor plynoucí z výkonu činnosti mediátora mezi ním a stranou konfliktu anebo jejím právním nástupcem a dále v rozsahu nezbytném pro svou obranu v rámci výkonu dohledu nad činností mediátora nebo v kárném řízení.

(4) Povinnost mlčenlivosti mediátora se vztahuje obdobně též na osoby, které se s mediátorem podílejí na zajištění přípravy a průběhu mediace.

(5) Ten, kdo je mediátorem podle právních předpisů jiného členského státu, nesmí být nucen porušit povinnost mlčenlivosti v rozsahu, v jakém je mu uložena právními předpisy jiného členského státu, na jejichž základě poskytuje své služby.

§ 10 Odměna a náhrada nákladů mediátora

(1) Mediátor má právo na sjednanou odměnu za provedenou mediaci a na náhradu sjednaných hotových výdajů. Hotovými výdaji jsou zejména cestovní výdaje, poštovné a náklady na pořízení opisů a kopií. Mediátor může od stran konfliktu žádat přiměřenou zálohu na odměnu za provedenou mediaci a náhradu sjednaných hotových výdajů.

(2) Není-li ve smlouvě o provedení mediace sjednáno jinak, hradí strany konfliktu sjednanou odměnu mediátora za provedenou mediaci a náhradu jeho sjednaných hotových výdajů rovným dílem.

(3) Nařídil-li soud účastníkům řízení první setkání s mediátorem a nedohodnou-li se účastníci řízení s mediátorem jinak, náleží mediátorovi odměna stanovená prováděcím právním předpisem. Tuto odměnu hradí strany konfliktu rovným dílem.

(4) Je-li mediátor plátcem daně z přidané hodnoty, náleží mu k odměně za provedenou mediaci a k náhradě hotových výdajů také náhrada za daň z přidané hodnoty, kterou je mediátor povinen z odměny a náhrady hotových výdajů odvést.

§ 11 Označení mediátora

Mediátor je povinen při výkonu činnosti mediátora používat označení „zapsaný mediátor“ nebo „zapsaná mediátorka“. Označení „zapsaný mediátor“ nebo „zapsaná mediátorka“, ani od nich odvozené tvary slov, není oprávněna používat jiná osoba.

Tento paragraf umožňuje oddělovat mediátory a „zapsané mediátory“, kteří provádějí mediaci podle tohoto zákona, který vnesl garantovanou kvalitu státem do procesu mediace prostřednictvím např. povinné zkoušky pro zapsaného mediátora, zákonné mlčenlivosti zapsaného mediátora a dalších. Užívat označení „zapsaný mediátor“ či „zapsaná mediátorka“ je nejen jejich právem, ale i povinností.

Jak již bylo zdůrazněno, ZoM nezakazuje provádění mediace mimo režim tohoto zákona, tito mediátoři nesmí pod pokutou používat označení „zapsaný mediátor“, mohou používat pouze označení „mediátor“. (Cholenský, 2013)

§ 12 Doručování

Povinnost mediátora nebo stran konfliktu doručit si mezi sebou písemnost podle tohoto zákona je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou ve smlouvě o provedení mediace nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany konfliktu mediátorovi. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodu okolností na své straně nedozvěděl.

Část první, HLAVA II upravuje organizaci mediace.

§ 13 Dohled nad činností mediátora

Ministerstvo spravedlnosti (dále jen „ministerstvo“) vykonává podle jiného právního předpisu dohled nad dodržováním povinností stanovených mediátorovi tímto zákonem; to neplatí, je-li mediátorem advokát.

Cholenský (2013) zde doplňuje, že dohled je vykonáván dle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole. Pokud se ovšem jedná o mediátory – advokáty, dohled provádí Česká advokátní komora dle zákona o advokacii.

§ 14 Oprávnění vykonávat činnost mediátora

Poskytovat služby mediátora je oprávněna pouze osoba zapsaná v seznamu, pokud jí nebylo oprávnění k výkonu činnosti mediátora pozastaveno, nestanoví-li tento zákon jinak.

§ 15 Seznam

(1) Seznam je informačním systémem veřejné správy, který spravuje ministerstvo.

(2) Do seznamu se u každé osoby zapisují údaje, které žadatel uvedl a řádně doložil podle § 17 nebo § 19 v žádosti o zápis do seznamu, a jejich případné změny podle § 18. Dále se zapisuje

- a) identifikační číslo osoby přidělené správcem základního registru osob,*
- b) datum zápisu do seznamu,*
- c) datum pozastavení nebo zániku pozastavení oprávnění k výkonu činnosti mediátora,*
- d) datum vyškrcnutí mediátora ze seznamu.*

(3) Údaje v seznamu jsou veřejné, s výjimkou údajů o datu narození a adrese místa trvalého pobytu. Ministerstvo veřejné údaje zveřejňuje na svých internetových stránkách.

Tento veřejný seznam spravovaný ministerstvem spravedlnosti obsahuje kromě vyjmenovaných povinných údajů i dobrovolné údaje, které mohou usnadnit výběr mediátora veřejnosti a soudcům.

Pokud byla složena i zkouška z rodinné mediace je tato skutečnost též zapsána do seznamu. Může se stát dobrým vodítkem pro výběr vhodného mediátora pro řešení rodinných sporů. Není ovšem podmínkou, že rodinnou mediaci musí provádět pouze ten „zapsaný mediátor“, který úspěšně absolvoval zkoušku z rodinné mediace, ZoM neváže oprávnění provádět mediaci v rodinných věcech se složením zkoušky z rodinné mediace. (Cholenský, 2013)

§ 16 Podmínky zápisu

(1) Ministerstvo zapíše na žádost do seznamu fyzickou osobu, která

- a) je způsobilá k právním úkonům,*
- b) je bezúhonná,*

c) získala vysokoškolské vzdělání v magisterském nebo v navazujícím magisterském studijním programu v České republice, nebo získala obdobné vysokoškolské vzdělání v zahraničí, pokud mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, uznání takového vzdělání stanoví, anebo které bylo toto vzdělání uznáno podle jiného právního předpisu,

d) složila zkoušku mediátora nebo jí byla uznána kvalifikace podle jiného právního předpisu

a

e) nebyla v posledních 5 letech před podáním žádosti vyškrcnuta ze seznamu postupem podle § 22 odst. 4.

(2) *Za bezúhonného se pro účely tohoto zákona nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro*

a) úmyslný trestný čin, nebo

b) trestný čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s výkonem činnosti mediátora.

(3) *Za účelem doložení bezúhonnosti žadatele si ministerstvo vyžádá výpis z evidence Rejstříku trestů.*

(4) *Za účelem doložení bezúhonnosti přiloží žadatel, který je občanem jiného členského státu nebo fyzickou osobou uvedenou v jiném právním předpisu²⁾, výpis z evidence trestů nebo rovnocenný doklad vydaný příslušným soudním nebo správním orgánem tohoto státu nebo členského státu posledního pobytu; je-li členským státem posledního pobytu Česká republika, postupuje se podle odstavce 3. Nevydává-li tento stát výpis z evidence trestů nebo rovnocenný doklad, předloží žadatel čestné prohlášení o bezúhonnosti. Tyto doklady nesmí být starší než 3 měsíce.*

(5) *Za účelem doložení bezúhonnosti přiloží žadatel, který je občanem jiného než členského státu, výpis z evidence trestů nebo rovnocenný doklad vydaný státem, jehož je občanem. Nevydává-li tento stát výpis z evidence trestů nebo rovnocenný doklad, předloží žadatel čestné prohlášení o bezúhonnosti. Tyto doklady nesmí být starší než 3 měsíce.*

Tento paragraf stanovuje podmínky zápisu do seznamu zapsaných mediátorů. Vyzdvihla bych vzhledem k tématu této diplomové práce, že vysokoškolské magisterské vzdělání není definováno konkrétním studijním oborem. Dále zde není povinnost absolvovat počáteční vzdělávání či výcvik v mediaci.

§ 17 Žádost o zápis

(1) *V žádosti o zápis do seznamu žadatel uvede*

a) jméno, popřípadě jména, příjmení, datum narození, adresu místa trvalého pobytu a adresu místa podnikání,

b) identifikační číslo osoby, pokud již bylo přiděleno,

c) adresu pro doručování písemností na území České republiky, pokud je odlišná od adresy místa trvalého pobytu nebo od adresy místa podnikání, popřípadě elektronickou adresu pro doručování písemností,

d) další kontaktní údaje, zejména telefon, fax, elektronickou adresu, adresu dalšího místa výkonu činnosti odlišnou od adresy místa podnikání a údaje o dalším dosaženém vzdělání, pokud je žadatel žádá uvést v seznamu,

e) zda žádá uvést v seznamu zaměření na rodinnou mediaci,

f) jazyk, ve kterém se mediace poskytuje.

(2) *K žádosti o zápis do seznamu se připojí*

a) ověřená kopie dokladu prokazujícího splnění podmínky vzdělání podle § 16 odst. 1 písm. c),

b) ověřená kopie dokumentu podle § 16 odst. 4 nebo 5, jedná-li se o žadatele podle těchto ustanovení,

c) kopie osvědčení o složení zkoušky mediátora ne starší než 3 roky, nebo ověřená kopie rozhodnutí o uznání kvalifikace podle jiného právního předpisu,

d) kopie osvědčení o složení zkoušky z rodinné mediace ne starší než 3 roky, nebo ověřená kopie rozhodnutí o uznání kvalifikace podle jiného právního předpisu, pokud žadatel žádá uvést v seznamu zaměření na rodinnou mediaci,

e) ověřená kopie dokladu o dosaženém vzdělání, žádá-li žadatel uvést v seznamu údaje o dalším dosaženém vzdělání.

(3) Mediátor je jako adresu místa podnikání povinen uvést místo, kde bude svou činnost skutečně a převážně vykonávat.

§ 18 Změny zapsaných údajů

(1) Mediátor je povinen oznámit ministerstvu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 dnů, změny údajů uvedených v § 17 odst. 1 písm. a). Ministerstvo neprodleně zapíše tyto změny do seznamu.

(2) Na žádost mediátora ministerstvo do seznamu neprodleně zapíše údaje uvedené v § 17 odst. 1 písm. c) až f) nebo je vymaže nebo provede jejich změny. Žádá-li mediátor o zápis zaměření na rodinnou mediaci nebo údaje o dalším dosaženém vzdělání nebo jeho změnu, platí § 17 odst. 2 písm. d) a e) obdobně.

§ 19 Hostující mediátor

(1) Činnost mediátora může v České republice vykonávat dočasně nebo příležitostně jako hostující mediátor za podmínek stanovených tímto zákonem též státní příslušník jiného členského státu nebo fyzická osoba uvedená v jiném právním předpisu.

(2) Ministerstvo bez zbytečného odkladu zapíše do seznamu jako hostujícího mediátora toho, kdo předloží ověřenou kopii dokladu potvrzujícího, že je osobou uvedenou v odstavci 1 a že v souladu s právními předpisy jiného členského státu vykonává činnost srovnatelnou s činností mediátora, a dále čestné prohlášení, že mu oprávnění k výkonu této činnosti v členském státě nebylo odejmuto ani dočasně pozastaveno. Pro účely zápisu do seznamu uvede tato osoba náležitosti podle § 17 odst. 1 a údaj, že žádá o zápis jako hostující mediátor.

(3) Činnost hostujícího mediátora na území České republiky se řídí právním řádem České republiky. Hostující mediátor je oprávněn poskytovat na území České republiky služby mediátora podle tohoto zákona od okamžiku, kdy ministerstvu předloží doklady a uvede náležitosti stanovené v odstavci 2.

§ 20 Žádost o zápis do seznamu

(1) Žádost o zápis včetně zápisu hostujícího mediátora nebo o provedení změn se podává a změna zapsaných údajů podle § 18 odst. 1 se oznamuje prostřednictvím formulářů, které ministerstvo zveřejní na svých internetových stránkách.

(2) Ministerstvo vydá mediátorovi bez zbytečného odkladu potvrzení o zápisu do seznamu, které obsahuje jméno, popřípadě jména, příjmení mediátora, datum jeho narození, adresu místa podnikání a datum zápisu do seznamu.

§ 21 Pozastavení oprávnění

(1) Oprávnění k výkonu činnosti mediátora se pozastaví

a) dnem, který mediátor uvede v žádosti o pozastavení oprávnění k výkonu činnosti mediátora, nejdříve však dnem zápisu pozastavení do seznamu, nebo

b) dnem, kdy bylo do seznamu zapsáno pozastavení uložené kárným opatřením podle zákona o advokacii.

(2) Pozastavení oprávnění k výkonu činnosti mediátora podle odstavce 1 písm. a) zaniká dnem, kdy mediátor, kterému bylo oprávnění k výkonu činnosti mediátora pozastaveno, podá žádost o obnovení tohoto oprávnění.

(3) Pozastavení oprávnění k výkonu činnosti mediátora podle odstavce 1 písm. b) zaniká dnem, kdy uplynula doba, po kterou byl výkon této činnosti pozastaven.

§ 22 Zánik oprávnění

(1) Oprávnění k výkonu činnosti mediátora zaniká a ministerstvo vyškrtně mediátora ze seznamu, jestliže mediátor

a) zemřel nebo byl prohlášen za mrtvého,

b) byl zbaven způsobilosti k právním úkonům nebo jeho způsobilost k právním úkonům byla omezena, a to ke dni nabytí právní moci rozhodnutí soudu, kterým byl způsobilost k právním úkonům zbaven nebo kterým byla jeho způsobilost k právním úkonům omezena, nebo

c) přestal splňovat podmínku bezúhonnosti podle § 16 odst. 2; to neplatí, jedná-li se o hostujícího mediátora.

(2) Ministerstvo rozhodne o vyškrtnutí mediátora ze seznamu, jestliže

a) mediátor, kterému bylo oprávnění k výkonu činnosti mediátora pozastaveno podle § 21 odst. 1 písm. a), nepodá žádost o obnovení oprávnění do 5 let od pozastavení oprávnění k výkonu činnosti mediátora,

b) mediátor podal ministerstvu žádost o vyškrtnutí ze seznamu; mediátor se ze seznamu vyškrtně k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena,

c) hostujícímu mediátorovi bylo jiným členským státem odejmuto oprávnění vykonávat činnost srovnatelnou s činností mediátora; hostující mediátor se ze seznamu vyškrtně ke dni právní moci tohoto rozhodnutí, nebo

d) byl do seznamu zapsán, ačkoliv nesplňoval některou z podmínek pro zápis do seznamu.

(3) Mediátor je povinen ministerstvu oznámit skutečnosti, které jsou důvodem k jeho vyškrtnutí ze seznamu podle odstavce 2 písm. c) a d), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy se o nich dozvěděl.

(4) Ministerstvo rozhodne o vyškrtnutí mediátora ze seznamu, jestliže mediátor závažným způsobem nebo opakovaně i přes písemné upozornění ministerstva porušil povinnosti mediátora stanovené tímto zákonem.

§ 23 Zkouška mediátora

(1) Ministerstvo umožní do 6 měsíců od doručení žádosti vykonat zkoušku mediátora každému žadateli, který uhradí poplatek za připuštění ke zkoušce mediátora ve výši 5000 Kč; to neplatí, je-li žadatel advokátem.

(2) Ministerstvo umožní do 6 měsíců od doručení žádosti vykonat zkoušku z rodinné mediace osobě, která úspěšně složila zkoušku mediátora a uhradila poplatek za připuštění ke zkoušce z rodinné mediace ve výši 5000 Kč.

(3) Ten, kdo při zkoušce mediátora nebo při zkoušce z rodinné mediace neuspěl, může do 30 dnů ode dne jejího konání požádat ministerstvo, aby mu umožnilo její opakování. Ministerstvo umožní opakování příslušné zkoušky nejdříve po uplynutí 6 měsíců ode dne konání zkoušky, při které žadatel neuspěl, a po uhrazení dalšího poplatku za připuštění ke zkoušce mediátora ve výši 5000 Kč nebo po uhrazení dalšího poplatku za připuštění ke zkoušce z rodinné mediace ve výši 5000 Kč; zkoušky lze opakovat pouze dvakrát.

(4) Ten, kdo při některé ze zkoušek neuspěl a nepodal ve lhůtě podle odstavce 3 žádost o její opakování, nebo ten, kdo při některé ze zkoušek neuspěl ani při jejím druhém opakování, může podat novou žádost o vykonání zkoušky až po uplynutí 3 let ode dne konání zkoušky, při které naposledy neuspěl.

(5) Žádost o vykonání zkoušky se podává prostřednictvím formuláře, který ministerstvo zveřejní na svých internetových stránkách.

(6) Pro žadatele, kteří jsou advokáty, zajišťuje zkoušky mediátora Česká advokátní komora podle zákona o advokacii.

(7) Obsahem zkoušek je ověření odborných znalostí a dovedností potřebných pro výkon činnosti mediátora, a to z oblasti mediace a dalších způsobů mimosoudního řešení sporů, včetně příslušné právní úpravy, mediačních technik, základních lidských práv a svobod, občanského, obchodního a pracovního práva, rodinného práva, práva na ochranu spotřebitele, občanského práva procesního a základů psychologie a sociologie.

(8) Prováděcí právní předpis stanoví náležitosti zkoušky mediátora a zkoušky z rodinné mediace, včetně náležitostí žádosti o vykonání zkoušky, způsobu jmenování zkušebních komisařů a způsobu provádění zkoušek.

Jednou z podmínek pro získání statusu „zapsaný mediátor“ je složení zkoušky mediátora. Zkouška mediátora se skládá z písemné a ústní části. Podrobnosti o ní stanovuje vyhláška č. 277/2012 Sb., která je součástí této kapitoly.

Průběh zkoušek je u všech uchazečů stejný, ať už je zajišťován Českou advokátní komorou pro advokáty, či Ministerstvem spravedlnosti ČR. Splnění písemné části zkoušky je podmínkou pro připuštění k ústní části zkoušky. Písemná část zkoušky má formu testu, kde se otázky zaměřují především na znalosti právní regulace mediace a otázky související s mediací. Test trvá nejdéle 2 hodiny a je potřeba odpovědět správně minimálně na 75% otázek.

Výhodou pro žadatele o zápis do seznamu mediátorů je, že se s otázkami mohou seznámit na internetu. Otázky v testu, které jsou schválené ministerstvem, jsou stejné pro všechny uchazeče včetně advokátů, jejichž zkoušky zajišťuje ČAK.

Písemná část zkoušky mediátora má za úkol prověřit praktické zvládnutí mediačních dovedností – osobní interakce, způsob vystupování, komunikační dovednosti, analýzu konfliktu, aktivní naslouchání a další dovednosti. Výkon hodnotí tříčlenná komise, kdy uchazeč pro úspěšné vykonání mediační zkoušky musí získat hodnocení ve výši nejméně 75%. Existují tedy dva stupně hodnocení výkonu zkoušeného – uspěl a neuspěl. ZoM stanovuje výjimku, kdy ve zvláštních případech, mohou být mediační dovednosti prezentovány prostřednictvím nesestríhané videonahrávky simulovaného mediačního procesu. Cholanský (2013) vnímá toto opatření za nevhodné a nesystémové.

Zkouška z rodinné mediace je pouze ústní, podmínkou je předchozí úspěšné splnění zkoušky mediátora (písemné i ústní části zkoušky). (Cholanský, 2013)

§ 24 Působnost ministerstva

(1) Ministerstvo

- a) zajišťuje zkoušky mediátorů,*
- b) vede seznam,*
- c) zapisuje žadatele do seznamu, pozastavuje oprávnění k výkonu činnosti mediátora a vyškrťává mediátory ze seznamu,*
- d) vydává mediátorovi potvrzení o zápisu do seznamu,*
- e) zapisuje údaje a změny údajů do seznamu,*
- f) vykonává dohled nad činností mediátorů podle § 13,*
- g) zveřejňuje formuláře pro žádost o zápis nebo o provedení změn v seznamu, pro oznámení změn v seznamu a pro žádost o vykonání zkoušky,*
- h) zajišťuje výměnu informací o činnosti hostujícího mediátora a o opatřeních trestněprávní nebo správněprávní povahy s příslušnými orgány jiných členských států.*

(2) Ministerstvo vydá vyhlášku k provedení § 10 odst. 3 a § 23 odst. 8.

Část první, HLAVA III definuje správní delikty a Hlava IV vztah k právu Evropské unie.

Část druhá Zákona o mediaci pojednává o změně občanského soudního řádu, část třetí o změně občanského zákoníku, část čtvrtá o změně obchodního zákoníku, část pátá o změně notářského řádu, část šestá o změně zákona o advokacii, část sedmá o činnosti komory

v oblasti mediace, část sedmá o změně živnostenského zákona, část osmá o změně zákona o soudních poplatcích, část devátá o změně zákona o správních deliktech a část desátá definuje účinnost zákona.

1. 8. 2 Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora

Tato vyhláška ze dne 13. srpna 2012 právně upravuje záležitosti týkající se zkoušek a odměn mediátora. Její úlohou je zaručit odbornou způsobilost osob vykonávající funkci mediátora podle Zákona o mediaci.

§ 1 Předmět úpravy

Touto vyhláškou se stanoví

- a) *náležitosti zkoušky mediátora,*
- b) *náležitosti zkoušky z rodinné mediace,*
- c) *náležitosti žádosti o vykonání zkoušky,*
- d) *způsob provádění zkoušky,*
- e) *způsob jmenování zkušebních komisařů,*
- f) *výše odměny mediátora za první setkání s mediátorem nařízené soudem.*

§ 2 Náležitosti zkoušky

(1) Zkouška mediátora sestává z písemné a ústní části; zkouška z rodinné mediace sestává pouze z ústní části.

(2) Při zkoušce se za účelem prověření znalostí uchazeče potřebných k výkonu činnosti mediátora zjišťují znalosti z oblasti

- a) *mediace a dalších způsobů mimosoudního řešení sporů, včetně příslušné právní úpravy,*
- b) *mediačních technik,*
- c) *základních lidských práv a svobod,*
- d) *občanského, obchodního a pracovního práva,*
- e) *rodinného práva,*
- f) *práva na ochranu spotřebitele,*
- g) *občanského práva procesního,*
- h) *základů psychologie a sociologie.*

Cílem zkoušek je ověření odborných znalostí a dovedností pro výkon činnosti mediátora. Teoretické znalosti jsou zkoušeny písemným testem, praktické dovednosti ústní částí zkoušky.

§ 3 Žádost o vykonání zkoušky

(1) V žádosti o vykonání zkoušky uchazeč uvede

- a) jméno, popřípadě jména, příjmení,*
- b) datum narození,*
- c) adresu místa trvalého pobytu,*
- d) adresu pro doručování písemností, pokud je odlišná od adresy místa trvalého pobytu, popřípadě elektronickou adresu pro doručování písemností,*
- e) druh zkoušky, kterou požaduje vykonat,*
- f) datum a podpis.*

(2) K žádosti o vykonání zkoušky uchazeč připojí

- a) doklad o zaplacení poplatku vyžadovaného zákonem o mediaci,*
- b) informaci o dosaženém vzdělání, absolvovaném školení v mediaci a vykonávané praxi v oblasti mediace,*
- c) kopii dokladu o ukončeném vysokoškolském vzdělání v magisterském nebo v navazujícím magisterském studijním programu, nebo potvrzení o studiu na vysoké škole v magisterském nebo v navazujícím magisterském studijním programu,*
- d) v případě žádosti o vykonání pouze zkoušky z rodinné mediace ověřenou kopii osvědčení o vykonání zkoušky mediátora.*

(3) K žádosti o opakování zkoušky a k žádosti o stanovení jiného nebo dalšího termínu uchazeč připojí doklad o zaplacení poplatku vyžadovaného zákonem o mediaci.

(4) K žádosti, ke které uchazeč nepřipojí některý z dokladů stanovených v odstavci 2 písm. a), d) a odstavci 3, se nepřihlíží.

(5) Ministerstvo může výjimečně, není-li z organizačních důvodů možné učinit součástí ústní části zkoušky prezentaci mediačních dovedností formou simulovaného mediačního jednání podle § 8 odst. 4, uchazeče nejpozději 3 týdny přede dnem konání ústní části zkoušky vyzvat, aby do 5 kalendářních dnů přede dnem konání ústní části zkoušky předložil nesestríhanou videonahrávku na datovém nosiči obsahující modelovou mediační situaci bez úvodního slova mediátora, trvající nejméně 1 a nejvíce 2 hodiny.

Paragraf 3 stanovuje podmínky žádosti o vykonání zkoušky. Vyzdvihla bych vzhledem k tématu této diplomové práce, že vysokoškolské magisterské vzdělání není definováno konkrétním studijním oborem. Dále zde není povinnost absolvovat počáteční vzdělávání či výcvik v mediaci.

§ 4

(1) Žádost o vykonání zkoušky může vzít uchazeč zpět nejpozději před zahájením zkoušky.

(2) Pokud vezme uchazeč žádost o vykonání zkoušky zpět, poplatek za přípuštění ke zkoušce se nevrací.

§ 5 Pozvánka na zkoušku

(1) Pozvánku na zkoušku mediátora s uvedením termínu, času a místa konání písemné části zkoušky zašle ministerstvo uchazeči nejpozději 4 týdny přede dnem konání písemné části zkoušky. O termínu, čase a místě konání ústní části zkoušky mediátora informuje ministerstvo uchazeče nejpozději 3 týdny přede dnem konání ústní části zkoušky mediátora, a to na svých internetových stránkách, popřípadě dopisem zaslaným uchazeči.

(2) Pozvánku na zkoušku z rodinné mediace, na zkoušku v opravném termínu na základě žádosti o opakování zkoušky nebo v jiném termínu stanoveném podle § 11 s uvedením termínu, času a místa konání zkoušky zašle ministerstvo uchazeči nejpozději 3 týdny přede dnem konání zkoušky.

(3) Pokud uchazeč současně se žádostí o vykonání zkoušky mediátora podal žádost o vykonání zkoušky z rodinné mediace a při zkoušce mediátora uspěl, umožní mu ministerstvo zkoušku z rodinné mediace vykonat nejpozději do 30 kalendářních dnů po zaslání osvědčení o vykonání zkoušky mediátora podle § 14.

§ 6 Společná ustanovení pro písemnou a ústní část zkoušky

(1) Zkouška se koná v českém jazyce.

(2) Před zahájením každé části zkoušky prokazuje uchazeč svoji totožnost.

(3) Pokud uchazeč v průběhu písemné nebo ústní části zkoušky od zkoušky odstoupí, hodnotí se stupněm neuspěl.

(4) Uchazeč je povinen při zkoušce pracovat samostatně. Uchazeč, který v průběhu zkoušky porušil svoji povinnost pracovat samostatně, nebo závažně rušil průběh zkoušky, může být ze zkoušky vyloučen. Pokud byl uchazeč ze zkoušky vyloučen, hodnotí se stupněm neuspěl.

§ 7 Písemná část zkoušky mediátora

(1) Písemná část zkoušky mediátora se koná formou testu a je neveřejná.

(2) Písemná část zkoušky mediátora trvá nejdéle 2 hodiny. Po uplynutí této doby je uchazeč povinen písemnou práci odevzdat.

(3) Zkušební otázky schvaluje ministerstvo. Zkušební otázky jsou stejné jak u zkoušky mediátora zajišťované ministerstvem, tak u zkoušky mediátora zajišťované Českou advokátní komorou podle zákona o advokacii.

(4) Podmínkou úspěšného vykonání písemné části zkoušky mediátora je uvedení správné odpovědi na alespoň 75 % otázek.

(5) O výsledku písemné části zkoušky mediátora rozhodne zaměstnanec ministerstva. Výsledek písemné části zkoušky mediátora oznámí ministerstvo uchazeči na svých internetových stránkách, popřípadě dopisem zaslaným uchazeči.

Ministerstvo spravedlnosti zveřejnilo na svých webových stránkách seznam otázek, z kterých se skládá písemná část zkoušky mediátora. Seznam otázek je seřazen do následujících kapitol: zákon o mediaci, základní lidská práva a svobody, občanské právo, obchodní právo, pracovní právo, rodinné právo, právo na ochranu spotřebitele, občanské

právo procesní, komunikace, mediace a vyjednávání, sociologie. Zkouška se skládá z 60 vybraných otázek, podmínkou úspěšného vykonání písemné části zkoušky mediátora je uvedení správné odpovědi na alespoň 45 otázek.

Pro příklad uvádím náhodné 3 otázky:

Mediací je dle zákona o mediaci postup:

- a) při kterém mediátor rozhodne spor mezi stranami
- b) za účasti pouze jednoho mediátora
- c) končící schválením smíru soudem
- d) který se zahajuje jen na základě rozhodnutí soudu
- e) při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů

Co je bossing:

- a) šikana ze strany vedoucího zaměstnance
- b) šikana ze strany podřízených
- c) výčet práv a povinností vedoucího zaměstnance
- d) výčet práv a povinností podřízeného zaměstnance
- e) žádná z uvedených odpovědí není správná

Mezi takzvané ADR procesy (alternative dispute resolution) nepatří:

- a) soudní řízení
- b) mediace
- c) vyjednávání
- d) arbitráž
- e) facilitace

§ 8 Ústní část zkoušky

- (1) *Ústní část zkoušky je veřejná a trvá nejdéle 2 hodiny.*
- (2) *Ústní část zkoušky mediátora se koná nejpozději do 5 týdnů ode dne konání písemné části zkoušky mediátora a může ji vykonat pouze uchazeč, který úspěšně vykonal písemnou část zkoušky mediátora.*
- (3) *Ústní část zkoušky sestává z praktické demonstrace mediačních dovedností, a to zejména v oblasti osobní interakce, způsobu vystupování, usnadňování vyjadřování, analýzy konfliktu, vedení vyjednávání, etického chování, komunikace, projevování empatie, aktivního naslouchání a strategické intervence.*
- (4) *Součástí ústní části zkoušky je prezentace mediačních dovedností formou simulovaného mediačního jednání, výjimečně formou videonahrávky modelové mediační situace, k jejímuž předložení byl uchazeč vyzván podle § 3 odst. 5.*
- (5) *Při zkoušce z rodinné mediace se prověřují zejména mediační schopnosti a dovednosti potřebné pro řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů, dále znalosti rodinného práva, úpravy majetkových práv, znalosti z oblasti práv a psychologie dítěte, domácího násilí, mezigeneračních vztahů a komunikace. Součástí zkoušky z rodinné mediace je prezentace mediačních dovedností formou simulovaného mediačního jednání zaměřeného na vztahy vyplývající z rodinných konfliktů.*
- (6) *Podmínkou úspěšného vykonání ústní části zkoušky je celkové vyhodnocení znalostí a mediačních dovedností uchazeče na alespoň 75 %.*
- (7) *Zkušební komise rozhodne o výsledku ústní části zkoušky na základě neveřejné porady bezprostředně po skončení ústní části zkoušky uchazeče.*

Zkoušený prokazuje své dovednosti při vedení simulovaného mediačního případu, který mu byl zkušební komisí náhodně zadán. Strany sporu představují sjednaní figuranti. Z dvouhodinového jednání ústní části zkoušky, připadá deseti minutové seznámení mediátora s případem a hodinová demonstrace samotného vedení mediačního procesu. Zbývající čas je určen pro neveřejnou poradou zkušební komise a sebereflexi a dotazování se komise zkoušeného. (Doležalová, Hájková, Potočková, Štandera, 2013)

§ 9 Zkušební komise

- (1) *Zkušební komisaře jmenuje a odvolává ministr spravedlnosti z řad zaměstnanců ministerstva a odborníků na mediaci, a to jak pro zkoušky zajišťované ministerstvem, tak pro zkoušky zajišťované Českou advokátní komorou podle zákona o advokacii. Zkušební komisaři musí mít ukončené vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu.*
- (2) *Zkušební komise pro ústní část zkoušky je tříčlenná a uchazeč se její složení dozví až bezprostředně před konáním ústní části zkoušky. Členy zkušební komise vybere ministerstvo z řad zkušebních komisařů jmenovaných ministrem spravedlnosti, a to jak pro zkoušky zajišťované ministerstvem, tak pro zkoušky zajišťované Českou advokátní komorou podle zákona o advokacii.*

(3) Zkušební komise je usnášeníschopná za přítomnosti všech svých členů.

(4) Zkušební komise rozhoduje nadpoloviční většinou hlasů svých členů.

(5) Předsedu zkušební komise jmenuje a odvolává ministr spravedlnosti. Předseda zkušební komise řídí průběh ústní části zkoušky a dbá na její odbornou úroveň.

§ 10 Podjatost členů zkušební komise

(1) Členové zkušební komise jsou povinni sdělit ministerstvu nejpozději před konáním ústní části zkoušky skutečnosti, které by mohly vést k pochybnostem o nestrannosti členů zkušební komise ve vztahu k uchazeči.

(2) Před konáním ústní části zkoušky má uchazeč právo namítnout podjatost kteréhokoli člena zkušební komise. O tom musí být předsedou zkušební komise poučen. Uchazeč, který vznesl námitku podjatosti, ústní část zkoušky v původním termínu nekoná.

(3) Vznesenou námitku podjatosti je uchazeč povinen zaslat písemně ministerstvu nejpozději do 5 pracovních dní ode dne, kdy měl konat ústní část zkoušky. V námitce podjatosti musí být uvedeno, proti kterému členu zkušební komise směřuje, v čem je spatřován důvod pochybnosti o jeho nepodjatosti a jakými důkazy může být prokázán.

(4) Námitku podjatosti posoudí ministerstvo do 10 pracovních dnů ode dne jejího doručení. Není-li námitka podjatosti zjevně bezdůvodně vznesená a byla-li ministerstvu zaslána včas, ministerstvo umožní uchazeči vykonání ústní části zkoušky v nejbližším termínu; jinak se uchazeč hodnotí stupněm neuspěl. O způsobu vyřízení námitky podjatosti ministerstvo uchazeče vyrozumí bez zbytečného odkladu.

§ 11 Neúčast na zkoušce

(1) Pokud se uchazeč nemůže z vážných důvodů dostavit ve stanoveném zkušebním termínu k písemné nebo ústní části zkoušky a svoji neúčast do 5 kalendářních dnů ode dne termínu zkoušky nebo její části ministerstvu písemně omluví, může vykonat zkoušku nebo její část v jiném termínu stanoveném ministerstvem; pokud svoji neúčast řádně a včas neomluví, hodnotí se stupněm neuspěl.

(2) Pokud se uchazeč nedostaví v jiném termínu stanoveném ministerstvem k písemné nebo ústní části zkoušky a do 5 kalendářních dnů ministerstvu neprokáže, že se nemohl dostavit z důvodů zvláštního zřetele hodných, hodnotí se stupněm neuspěl.

(3) Na žádost uchazeče ministerstvo promine zmeškání lhůty uvedené v odstavcích 1 a 2, prokáže-li uchazeč, že lhůtu zmeškal z důvodů zvláštního zřetele hodných. Žádost o prominutí zmeškání lhůty je třeba podat do 5 kalendářních dnů po odpadnutí překážky.

§ 12 Hodnocení zkoušky

(1) Výsledek zkoušky se hodnotí stupni úspěš nebo neuspěl.

(2) Při zkoušce mediátora uchazeč uspěl, pokud byl hodnocen stupněm úspěš při písemné i ústní části zkoušky mediátora. Při zkoušce z rodinné mediace uchazeč uspěl, pokud byl hodnocen stupněm úspěš při ústní části zkoušky z rodinné mediace.

(3) Výsledek zkoušky oznámí zkušební komise uchazeči ústním vyhlášením bezprostředně po poradě konané po ústní části zkoušky tohoto uchazeče.

(4) Pokud uchazeč při ústní části zkoušky mediátora neuspěl, není při opakování zkoušky mediátora povinen opakovat i její písemnou část, kterou složil úspěšně.

Hodnocení ústní části zkoušky se budu v práci detailněji zabývat v následující kapitole.

§ 13 Protokol o průběhu zkoušky

(1) O průběhu zkoušky se pořídí protokol, který obsahuje zejména

- a) jméno, popřípadě jména, a příjmení uchazeče,*
- b) datum narození uchazeče,*
- c) adresu místa trvalého pobytu uchazeče,*
- d) druh zkoušky,*
- e) datum, čas a místo konání písemné a ústní části zkoušky,*
- f) bodové ohodnocení písemné části zkoušky mediátora,*
- g) zkušební otázky ústní části zkoušky,*
- h) výsledek zkoušky,*
- i) jména, příjmení členů zkušební komise a jejich podpisy.*

(2) Přílohou protokolu je písemný test vypracovaný při písemné části zkoušky mediátora, bodové ohodnocení znalostí a mediačních dovedností uchazeče při ústní části zkoušky a videonahrávka modelové mediační situace, byla-li na výzvu ministerstva podle § 3 odst. 5 předložena.

§ 14 Osvědčení o vykonání zkoušky

(1) Uchazeči, který při zkoušce uspěl, zašle ministerstvo do 30 kalendářních dnů po konání její poslední části osvědčení o vykonání zkoušky. Osvědčení je dokladem potvrzujícím úspěšné vykonání zkoušky.

(2) Osvědčení obsahuje údaje o jménu, popřípadě jménech, příjmení uchazeče, jeho datu narození, druhu vykonané zkoušky, datu jejího vykonání, datu vydání osvědčení a podpis předsedy zkušební komise.

§ 15 Výše odměny za první setkání s mediátorem nařízené soudem

Výše odměny za první setkání s mediátorem nařízené soudem činí 400 Kč za každou započatou hodinu. Je-li zapsaný mediátor plátcem daně z přidané hodnoty podle jiného právního předpisu, náleží mu rovněž náhrada za daň z přidané hodnoty.

§ 16 Účinnost

Tato vyhláška nabývá účinnosti dnem 1. září 2012.

Česká právní úprava mediace v civilních konfliktech (zákon o mediaci a vyhláška č. 277/2012 Sb.) je zaměřena především na požadavky, které musí mediátor pro zapsání do seznamu mediátorů spravovaným ministerstvem spravedlnosti, splnit. Tímto způsobem stát garantuje stranám konfliktu kvalifikované vedení mediace. Bohužel se v české právní úpravě neseťkáme s přesným určením etických a vzdělávacích norem. Za tristní považuji především chybějící systém monitoringu kontroly kvality mediačních služeb. Domnívám se, že by bylo vhodné tento systém monitoringu kontroly do české legislativy začlenit, neboť jen tak může stát garantovat kvalitu zapsaných mediátorů. (Doležalová, Hájková, Potočková, Štandera, 2013)

2. Mediátor

„Mediátor je školený profesionál se specifickými dovednostmi a odbornými znalostmi z oblasti mediace.“ (Šišková, 2013, s. 73)

Tato práce se zabývá pouze zapsanými mediátory, tak jak je definuje Zákon o mediaci. V České republice ovšem existují i mediátoři, kteří působí na základě živnostenského listu, může se jednat i o akreditované mediátory. Dalším typem mediátora je mediátor v probační a mediační službě, který se řídí Zákonem o probační a mediační službě.

Mediaci můžeme definovat i pomocí mediátora, protože mediace není možná bez přítomnosti mediátora – mediátor je součástí mediačního systému a vede proces mediace. Mediátor do mediace nevstupuje jako „nepopsaná deska“, ale je vybaven svými znalostmi, dovednostmi, schopnostmi a náhledem na roli, kterou bude v mediačním procesu zastávat. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil, 2014)

Hlavním úkolem každého mediátora je být odpovědný za vyjednávací proces, napomáhat efektivní komunikaci mezi stranami sporu, aby získaly dostatečné množství srozumitelných informací, učit strany a podporovat je v novém stylu vedení rozhovoru a řešení sporů, občas sloužit i jako tzv. obětní beránek, kdy na sebe stahuje projevy negativních emocí účastníků sporu, sledovat vývoj vyjednávání a střežit rovnováhu v mediačním procesu, převádět sdělení do neutrálního jazyka, strukturovat proces vyjednávání, rozšiřovat zdroje dohody, dbát na to, aby navrhované řešení bylo reálné a přijatelné pro strany sporu a mnoho dalších úkolů. (Šišková, 2012)

Z vyjmenovaných úkolů mediátora je zřejmé, že role mediátora není jednoduchá. Být kvalitním mediátorem vyžaduje celoživotní vzdělávání se, praktické výcviky, osobní zkušenosti, empatii, dobré komunikační a analytické dovednosti, stabilní osobnost a temperament, sympatické vystupování a jednání, talent a další specifika, která ve správném poměru mohou vytvořit dobrého mediátora.

2.1 Role mediátora a jeho povinnosti

V mediaci se vyskytuje mnoho rolí. Jedná se vždy o roli mediátora a role stran konfliktu, které mohou být doplněny rolí konzultanta i rolí zastupujícího účastníka (stranu) konfliktu. Hlavním úkolem role mediátora je vést mediační jednání a být zodpovědný za jeho průběh, proto se s touto rolí pojí i řada práv a povinností. (Plamínek, 2013)

„Roli mediátora je mediace specifická.“ (Holá, 2003, s. 90)

Role mediátora není neměnná, ale reaguje na potřeby stran konfliktu a na vývoj řešení konfliktu v různých fázích mediačního procesu. Role mediátora je podmíněna i volbou mediátora – jaký volí přístup mediace a techniky v mediaci. Role mediátora by měla být vždy vysvětlena přítomným účastníkům konfliktu již při první schůzce a v průběhu mediačního procesu upřesňována. (Holá, 2003)

Role mediátora nepředstavuje jednotný koncept, který by bylo možné jednou větou definovat. Role mediátora se během mediačního procesu mění. Mediátor může i některé specifické role upřednostňovat, jelikož se v nich cítí jistější. Vybrala jsem si rozdělení typů rolí podle Bednaříka (2003), jelikož mi již názvy rolí připadají výstižné. **Mediátor „terapeut“** mi koresponduje s přístupem zaměřeným na klienta, který definoval humanistický psycholog Rogers. Mediátor plně akceptuje strany sporu a jejich vnímání reality a chová se autenticky, empaticky a otevřeně. Hlavní hodnotu jsou klienti (strany konfliktu), kteří sami definují, co je problém, co by chtěli a jakým způsobem spor budou řešit. Mediátor jim poskytuje sociální podporu a prostor pro vyjádření svých pocitů, potřeb, pochybností a obav. Nejčastěji je tato specifická role mediátora uplatňována v raných fázích mediačního procesu, kde je snahou získat, co nejvíce informací. Mediátor musí umět velmi dobře pracovat s technikami aktivního naslouchání. Další typem role je **mediátor „učitel“**. Jak již název vypovídá, mediátor vysvětluje stranám konfliktu, co je mediace, jaké jsou její výhody a pravidla. Navíc učí klienty, jak efektivně řešit neshody. Třetím typem role je **mediátor „detektiv“** pátrá po skrytých okolnostech a souvislostech konfliktu, snaží se zjistit zájmy a potřeby stran. Hlavní úlohou mediátora je získat, analyzovat a zprostředkovávat potřebné informace, které budou primárně sloužit stranám sporu. **Mediátor „stratég“** se snaží kombinovat respektování struktur a norem mediačního procesu (snaží se predikovat jednotlivé kroky na základě rozboru dané situace) s bystrým vnímáním potřeb a zájmů účastníků sporu. Pomáhá jim, uvědomovat si důsledky, které by mohly nastat v souvislosti s navrhovanými řešeními. Dalším specifickým druhem role je **mediátor „strážce“**, který se zaměřuje na dodržování spravedlivých pravidel. Dále kontroluje, aby výsledná dohoda respektovala legislativu. Předposlední specifickým typem role je **mediátor „inovátor“**. Ten prostřednictvím vhodného prostředí a konstruktivně kladenými otázkami vede strany sporu k hledání a uplatňování kreativních nápadů k řešení situace a nových pohledů. Posledním typem role je **mediátor „mluvčí“**, již název vypovídá, že hlavní úlohou je udržování efektivního rozhovoru prostřednictvím tlumočení, moderování, přeformulování výroků. Tato role se inspirovatí facilitací, jelikož mediátor je současně i facilitátorem.

Je zřejmé, že mediátor není sociální role, která by existovala sama o sobě, a nepůsobily by na ní ostatní vlivy. Přístup mediátora je ovlivněn řadou činitelů. Jeden z činitelů je (kulturní) prostředí, kde mediátor pracuje. Dále i faktory vyskytující se u účastníků mediačního procesu – jejich vzájemný vztah, osobnosti, minulé zkušenosti, apod., ale i také faktory na straně mediátora – jeho vzdělání, osobnost, charakter, hodnoty a další charakteristiky vystihující jeho individualitu. Tyto všechny činitele komplexně a neustále působí na mediátora a ovlivňují, tak jeho přístup k mediaci. (Holá, 2003)

Plamínek (2013) vyzdvihuje základní povinnost, že mediátor „*pomáhá ostatním, ne sobě*“, plynoucí z teze, že mediátor je pomáhající profesí. Jeho hlavním úkolem je být nápomocen účastníkům konfliktu, být jim k dispozici v roli znalce mediačního procesu a pomoci jim dosáhnout spokojeného výsledku jejich konfliktu. Nikoliv předvádět své dovednosti a znalosti, aby sklidil obdiv a uznání. Z této základní povinnosti, jsou poté odvozeny další povinnosti a práva mediátora, neméně důležitá:

- „*Zprostředkuje komunikaci*
- *Určuje proces*
- *Je nestranný*
- *Dbá o orientaci*
- *Nerozhoduje o věci*
- *Analyzuje kauzu*
- *Ovlivňuje vztahy.*“ (Plamínek, 2013, s. 79)

Zákon o mediaci definuje povinnosti zapsaného mediátora, konkrétně se jedná o § 8 Výkon činnosti mediátora a § 9 Povinnost mlčenlivosti mediátora. Podle ZoM je povinností zapsaného mediátora provádět mediaci osobně, nezávisle, nestranně a s náležitou odbornou péčí, ZoM dále definuje další povinnosti zapsaného mediátora vycházející z principů mediace (popsané viz výše).

Povinností mediátora je i dodržování etiky. Většina pomáhajících profesí má svůj vlastní etický kodex (např. Etický kodex sociálních pracovníků). Z poznatků o mediaci je zřejmé, že je složité vymezit jednoznačně nároky na osobu mediátora a požadavky na jeho schopnosti. Ovšem mediátor pracuje s lidmi, kde se mu naskytuje určitá moc nad druhými, proto by i mediátoři měli mít vlastní uznaný etický kodex. V České republice se mediátoři mohou hlásit k Evropskému etickému kodexu mediátora (zveřejnila Evropská komise v roce 2004), nebo k interním etickým kodexům sdružujících organizací (vlastní mediační kodex má např. Česká

advokátní komora i Asociace mediátorů ČR). Hlavním obsahem etických mediačních kodexů je dodržování základních principů mediace, některé kodexy navíc obsahují i náležitosti týkající se odměny mediátora, smlouvy o provedení mediace, apod. K těmto kodexům se mohou mediátoři dobrovolně zavázat (pokud chtějí být součástí sdružující organizace je to jednou z podmínek přijetí), pokud dojde k porušení etického kodexu, dopustí se mediátor kárného provinění. (Potočková, 2013)

2. 1. 1 Přístup mediátora

Jak již bylo napsáno, role mediátora je determinována mediačním přístupem, který mediátor preferuje. Riskin, Arnold a Keating Jr. (1996) rozdělují mediační přístup podle dvou měřítek. První měřítko určuje, jak mediátor definuje problémy – úzce či širěji. Druhým měřítkem je typ mediace, kterou mediátor preferuje – hodnotící či facilitující. **Mediátor užší orientace** pracuje s úzce definovanými problémy, které jsou typické pro soudní spory, a vede mediační jednání založené na pozicích stran konfliktu. **Mediátor široké orientace** se snaží rozšířit úzce zaměřený problém na problém komplexní. Mediátor se snaží pomoci stranám konfliktu odkrýt skutečné zájmy, které se skrývají za pozicemi, které jsou pak zohledněny při hledání řešení konfliktu. Mediátor hodnotící pomáhá stranám konfliktu s nasměrováním, jak vyřešit spor. Účastníci konflikty tuto pomoc vyžadují na základě významné pozice mediátora z jejich pohledu (má vzdělání, zkušenosti, zná zákon, apod.). **Hodnotící mediátor** poskytuje informace, doporučuje řešení a posuzuje návrhy řešení klientů. Naopak **mediátor facilitující** nenavrhuje řešení a nevyslovuje vlastní názor, které by mohly ohrozit jeho neutralitu a tvořivost klientů. Zaměřuje se na komunikaci mezi účastníky, aby probíhala takovým způsobem, aby sami dokázali navrhnout vhodné řešení sporu. Na základě těchto měřítek může být mediátor tzv. vyhraněný typ, který se rozhodne pro jednu z možností, která mu nejvíce vyhovuje, nebo může podle aktuální situace, druhu sporu, potřebám klientů, fáze mediace využívat různé mediační styly (pohybovat se dle potřeby v těchto dvou měřítkách a libovolně je kombinovat).

Riskin, Arnold a Keating Jr. (1996) rozšířili tuto teorii orientace v mediaci o druhy strategií jednotlivých přístupů mediátorů – jaké a jakým způsobem používají techniky v mediaci, a jakým způsobem se chovají a jednají. O technikách používaných v mediaci, jsem již pojednávala v první kapitole, nyní se spíše zaměřím na strategie, které mediátor používá na základě svého zvoleného přístupu/orientace v mediaci. Strategie při mediaci jsou děleny do čtyř kategorií, které kombinují již zmíněné přístupy – v úzce zaměřené mediaci má své

významné místo právní argumentace, kdy se více očekává, že bude mediátor právním znalcem, naopak v široce orientované mediaci má právní odůvodňování menší význam a v případě potřeby se požádá o konzultaci s právním expertem. Úzce nebo široce pojednaná mediace se poté může spojit s mediátorem hodnotícím, či facilitativním, na základě z toho vzniknou čtyři typy strategií: hodnotící - úzká; facilitativní – úzká; hodnotící široká a facilitativní široká.

"Hodnotící - úzká strategie" - pomáhá účastníkům pochopit přednosti a nevýhody jejich pozic a pochopit pravděpodobný výsledek soudního procesu. Mediátor obvykle pečlivě studuje relevantní dokumenty, jako jsou zápisy, zprávy, apod. Během mediace používá hodnotící techniky, které mnohdy spočívají na návrzích pozičních řešení vedoucích ke kompromisu. Často nutí účastníky, aby přijali určitý návrh na urovnání, a snaží se, aby odsouhlasili mediátorovo hodnocení.

"Facilitativní - úzká strategie" - pomáhá účastníkům, aby "realisticky" viděli svou situaci. Mediátor nestuduje materiály, ale klade řadu otázek účastníkům sporu, aby pochopili situaci a uvědomili si důsledky toho, co se stane, když se nedohodnou. Také se zabývá otázkou nejlepšího, nejhoršího a nejpravděpodobnějšího výsledku případného soudního projednávání. Ptá se na srovnání mimosoudního a soudního procesu z hlediska financí, pocitů a reputace.

"Hodnotící - široká strategie" - pomáhá účastníkům pochopit, v jaké situaci se nacházejí a jaké mají možnosti. Tento mediátor bude rovněž studovat materiály a dokumenty, včetně soudních spisů, bude se však snažit odhalit skryté zájmy stran a bude se ptát na situaci, plány a potřeby i zájmy účastníků sporu. Stává se, že právníci stran přednesou svou úvodní řeč a přítomní účastníci sporu se seznamují se všemi zástupci a komentují situaci.

"Facilitativní - široká strategie" - se snaží pomoci účastníkům sporu definovat, pochopit a vyřešit problémy, jimiž jsou ochotni se zabývat. Mediátor vede strany k úvahám nad skrytými zájmy spíše než pozicemi a pomáhá jim hledat návrhy na řešení, které by respektovaly jejich zájmy. Mediátor nic nehodnotí, nepředvídá a nepřekládá návrhy. Pomáhá však stranám jejich vlastní návrhy realisticky hodnotit. (Riskin, 1996, s. 53 – 58)

Holá (2003) vyzdvihla definování různých přístupů manželských terapeutů, jak je definoval Kratochvíl ve své publikaci *Manželská terapie* (1992), který je zpracoval do čtyř kategorií. Toto definování přístupů můžeme použít i u rolí mediátora, kde je Holá (2003) přetransformovala do potřeb mediace. První kategorie pojednává o míře direktivnosti, pohybující se na škále *direktivnost - nedirektivnost*. Nemůžeme zcela říci, v jaké míře je direktivnost a nedirektivnost nejvhodnější. Zpravidla nezkušení mediátoři častěji poskytují prosté direktivní rady, proto by se na tento problém měl počáteční výcvik mediátorů zaměřit. Na druhou stranu někteří klienti v některých situacích potřebují a intenzivně vyžadují radu od mediátora, a pokud jim ji neposkytne, odejdou nespokojeni. Mediátor se musí naučit dovednosti adekvátně se pohybovat na škále direktivnost-nedirektivnost. Je zřejmé, že direktivní přístup vyplývá spíše ze znalostí a zkušeností profese, naopak nedirektivní přístup na osobnosti a empatii mediátora. Další kategorií je *ostrážitost – důvěra*. Ostrážitý mediátor se chová jako „detektiv“, který se snaží získat informace o hlavním problému, který je často skryt klienty pod nabídnutým předmětem sporu. Tento mediátor častěji opatrně vyčkává, zvědavě se vyptává a snaží se odhalit podstatu sporu. Naopak důvěřující mediátor přijme problém, tak jak mu ho klienti představí s jejich konkrétními verzemi, které přijímá jako subjektivně pravdivé. S důvěrou přistupující mediátor se svým jednáním a nasloucháním blíží k Rogersově přístupu ke klientovi, kde hlavními principy je autentičnost, důvěra a respekt. (Matoušek, 2007) Třetí přístupovou škálou je *rozum - úsilí*. I tato škála není černobílá. Někdy je potřeba, aby účastníci konfliktu vnímali spor i možnosti řešení racionálně a prakticky. Přesto by se nikdy neměly opomenout emoce a pocity, které jsou součástí sporů. Záleží tedy na mediátorovi, jak bude potřebovat se v této škále pohybovat. Poslední přístupovou škálou je *úsilí - rezignace*. Tato škála se týká skutečnosti, že existují i neúspěšné mediace, mediátor pak musí nalézt rozumnou míru, kde je potřeba se ještě snažit a vyřešit spor pomocí mediačního procesu a kdy je lepší (i pro jeho psychické zdraví) mediaci ukončit.

2. 1. 2 Mediátor jako profese

V září 2013 proběhla II. mezinárodní vědecká konference v Olomouci s názvem *MEDIACE 2013. Cesta ke spolupráci a smíru*. Tato konference se uskutečnila pod záštitou tehdejší ministryně spravedlnosti České republiky a děkanky Pedagogické fakulty Univerzity v Olomouci. Konference byla rozdělena do několika sekcí, kdy jedna z nich se týkala právě profese mediátora. Šišková a Bednařík sepsali výstupy konference z této sekce. Týká se vzdělávání mediátorů, kompetencemi mediátora, způsoby poskytování mediačních služeb,

profesionalizací mediátorů v České republice a potenciálním profesním sdružením mediátorů. Na konci se zmiňují i o absenci výzkumů v této oblasti mediace. Podle Šiškové a Bednařika (2013) je mediace profesí a mediátoři by se měli snažit o co největší profesionalizaci – celoživotně se vzdělávat, reagovat na potřeby klientů a zúčastňovat se supervizí. Přiklání se k tomu, že základní vzdělání v procesu, roli a principech mediátora by mělo být obecné, ke specializaci (především u rodinných mediátorů) by mělo docházet až po základním modulu. Pro profesionalizaci mediace je potřeba i komplexní a kvalitní osvěta za podpory státu (nyní mediaci vyzdvihují pouze lidé, kteří se v této oblasti pohybují) např. prostřednictvím masmédií.

Téma kvality mediace je již dlouho aktuálním a diskutovaným tématem v České republice. Je zřejmé, že kvalita mediace je závislá na určité míře profesionality mediátorů, na jejich prestiži, kvalifikaci a kompetencích. Před přijetím Zákona o mediaci, který definuje kvalifikaci a kompetenci zapsaných mediátorů, neexistovala státní garance ani regulace mediačních služeb. Podle mého názoru, ZoM přinesl možnost označovat „zapsané mediátory“ za profesionály.

2. 1. 3 Individuální styl mediátora

Jedním způsobem, jak nahlížet na mediátora, je prostřednictvím „*individuálních předpokladů a z toho vyplývající individuální odlišnosti při vedení mediačního procesu. Každý mediátor je jedinečný nejen svými osobnostními charakteristikami, schopnostmi a potenciálem, nýbrž i svým osobitým přístupem. I přes podobné vzdělání, podobnou praxi, i přes volbu stejného přístupu ke konfliktům a jejich řešení má styl práce každého mediátora specifický charakter. V každé pomáhající profesi, respektive specializaci v oblasti duševního zdraví je evidentní, že klasické „jestliže dva dělají totéž, není to totéž“ platí v plné míře.*“ (Labáth 2013, s. 25)

Tato podkapitola *Individuální styl mediátora* se zabývá osobitostí vedení mediace mediátorem, který je jedinečný a ovlivňován mnoha vlivy.

Přestože je každý mediátor jedinečný a volí si svůj vlastní způsob, stále musí dodržovat základní principy, o které se mediace jako alternativní metoda řešení sporů opírá. K docílení efektivní a konstruktivní mediace je nutné, aby každý mediátor byl nestranný, neutrální, zachoval si profesionální odstup, toleroval odlišnosti, podněcoval participaci a stimuloval strany mediace k převzetí odpovědnosti za spor a jeho řešení. Je zřejmé, že existuje celá řada vlivů, které působí na to, jaký mediátor bude. Patří sem jak jeho vzdělání (již dosažené a

následné vzdělávání v mediaci) a s nimi související znalosti, jeho osobnostní předpoklady, různé praxe, životní zkušenosti, metodika práce, nabyté dovednosti, tak různá očekávání spojená s rolí mediátora. (Labáth, 2013)

Jestliže mediátor svým individuálně specifickým přístupem obohacuje mediaci o jiné odborné poznatky a metody, ale přitom zachovává její relativně ucelenou a komplexní koncepci, můžeme podle Labátha (2013) hovořit o tzv. eklektickém přístupu v mediaci. Pro eklekticismus je charakteristické, že spojuje různé myšlenky a podněty z různých oblastí. V mediaci eklekticismus spatřuji v tom, pokud mediátor použije metodu z odlišného konceptu nebo modifikuje svoje poznatky a zkušenosti z jiné profese k tomu, aby mohl lépe uchopit mediační proces (např. bude to více odpovídat potřebám a zájmům konfliktních stran, schopnostem mediátora, apod.). Riziko ovšem nastává, pokud eklektický přístup bude v rozporu s hodnotami mediace, např. mediátor během mediačního procesu bude radit v otázkách práva, autokraticky rozhodovat, bude vytvářet jakékoliv nátlakové aktivity na strany, apod. Pokud ale plně odborně způsobilý mediátor do standardního mediačního přístupu zakomponuje některé nové prvky, může to stranám v mediačním procesu pomoci. Mediace, stejně jako např. sociální práce je multidisciplinární, respektive interdisciplinární koncepce, z toho vyplývá, že má eklekticismus i zde své místo. Z toho vyplývá, že dobře zvolené a s citem aplikované prvky z jiných oborů, nenarušující původní metodiku mediace, mohou být přínosem, např. dojde k rychlejšímu a hlubšímu porozumění stran mediace. (Labáth, 2013)

Co dále může ovlivňovat styl mediátora? Například sebepoznání zaujímá významné místo u pomáhajících profesí. Pokud vstupujeme s nějakým člověkem do interakce, tak sami tuto interakci, respektive chování druhého člověka ovlivňujeme. Důvodů je mnoho, významnou roli zaujímají sympatie, subjektivní vnímání situace, první dojmy, osobní zkušenosti, stereotypy, apod. Mluvíme tedy odborně o projekci a přenosu. Mediátor by měl umět reflektovat své postoje a vyžadovat od okolí zpětnou vazbu, kterou si umět pro vlastní potřebu, kriticky zpracovat a přijmout. Pokud bude mít mediátor své chování pod kontrolou, bude to mít pozitivní vliv na celkovou rovnováhu v mediačním procesu (bude nezaujatý, nezávislý, apod.) Dále i umět reflektovat a regulovat své negativní emoce, aby nějakým způsobem neovlivňovaly (např. nebrzdily) mediaci a účinně používat improvizální schopnosti (pružně a flexibilně myslet, hledat alternativní možnosti, atd.). (Labáth, 2013)

V poslední řadě bych ještě zmínila teorii sociálních rolí, která je jednou z významných sociologických teorií. Hlavní představitelé této teorie jsou G. H. Mead a R. Linton. Právě druhý zmíněný představitel se zabýval očekávaným způsobem chování vázící se k sociálnímu statusu, které jedince může ovlivňovat v jejich chování, tak že plní představy většiny o tom co je správné chování konkrétního sociálního statusu. (Giddens, 2013) Ovlivnit styl mediátora může i střet různých očekávání, které se pojí k této sociální (profesní) pozici. Mohou se střetávat očekávání odborné veřejnosti, která má určitou představu, jak má vypadat efektivní naplnění role mediátora, dále i očekávání ze strany klientů a s očekáváním, ať už s vědomým či nevědomým, samotného mediátora. Pro účinnou mediaci je tedy potřeba, aby mediátor dokázal reflektovat své motivy, stereotypy a potřeby, k tomu mu může pomoci vzdělání, celoživotní rozvoj vlastního potenciálu a účast na některé z forem supervize. (Labáth, 2013)

Supervizi se budu v této práci ještě věnovat, jelikož ji považuji za důležitou součást celoživotního vzdělávání všech pomáhajících profesí, mediátory nevyjímaje. Supervize pomáhá v osobním i profesionálním rozvoji a poskytuje pomáhajícím profesím psychohygienu, jako prevenci syndromu vyhoření. (Hawkins, Shohet 2004)

Jak uvádí Holá (2003, s. 91) je „*velmi problematické je směšování role mediátora a experta některé z oblastí společenské praxe. Toto nebezpečí hrozí např. u psychologů, kteří svou nabídku psychosociální pomoci rozšířili o metodu mediace, či u mediátorů – právníků.*“ Často může mediátor – advokát podléhat profesním zásadám práva, které ho chrání z hlediska jeho odpovědnosti, ale vede k blokaci kreativního přístupu k mediaci. Mediátor – advokát by měl jasně oddělovat své role mediátora a advokáta, takže by neměl některého z účastníků mediace pro střet zájmů následně právně zastupovat.

Závěrem této podkapitoly bych chtěla vyzdvihnout, že vzrůstající zájem o mediaci (vlivem může být přijetí Zákona o mediaci) mezi různými odborníky, zejména právníky, psychology a sociálními pracovníky, má za následek že se mediace více diferencuje ve svém pojetí i přístupech. Při mediaci se pak uplatňují mnohé vědní obory. Každý mediátor a jeho specifický styl pak vychází z jeho pojetí, které má dané teoretickým zázemím z profese a zkušeností, pokud ale nedojde ke střetu se základními principy mediace, mohou být tyto „odchylky“ přínosné. (Holá, 2013)

2. 2 Kompetence mediátora

Tato práce se především zabývá vzděláním a vzděláváním zapsaných mediátorů a jejich vlivem na jejich výkon v mediaci. Abych mohla toto téma dostatečně uchopit, je potřeba vysvětlit pojmy jako jsou kompetence a kvalifikace mediátora.

V září 2013 proběhla II. mezinárodní vědecká konference v Olomouci s názvem *MEDIACE 2013. Cesta ke spolupráci a smíru*. Tato konference se uskutečnila pod záštitou tehdejší ministryně spravedlnosti České republiky a děkanky Pedagogické fakulty Univerzity v Olomouci. Konference byla rozdělena do několika sekcí, kdy jedna z nich se týkala právě profese mediátora. Šišková a Bednařík sepsali výstupy konference z této sekce – kompetence mediátorů. Šišková a Bednařík na konferenci hovořili o minimálním věku mediátora (25 let) a o kompetencích mediátora, které by měly být odborné a osobnostní. Konference reagovala i na průběh zkoušek mediátora, kde bylo zjištěno, že ke zkouškám se dostavili i uchazeči, kteří neabsolvovali žádné vzdělání v mediaci (zkoušku nesplnili). Dále se vyskytly rozdíly v hodnocení výkonu ze strany zkušebních komisí, což by mělo vést k požadavku na jednotnější hodnocení komisí. Zajímavým faktem je, že u písemných zkoušek je kladen větší důraz na znalost práva, než na znalost dalších oborů, které souvisí s mediací (např. psychologie). Bednařík a Šišková poznamenali, že důraz na vzdělání mediátora v oblasti práva není ve světě tak obvyklý (i když by mediátor měl znát právní rámec mediace, kde se kauza pohybuje), je to právě forma mimosoudního vyjednávání, která poskytuje jinou platformu pro řešení konfliktu.

Podle Holé (2013) je pro zásadní stanovení klíčových požadavků na kvalifikaci mediátora, definování kompetencí pro výkon této profese. Kompetence znamená schopnost aplikovat své znalosti a dovednosti do různých situací, které vznikají ve výkonu profese.

Kompetence jsou vnímány na rozdíl od kvalifikace, jako jednání člověka v reálných situacích. Pokud to vztáhneme k roli mediátora, měl by kompetentní (schopný) mediátor zvládat situace v mediačním procesu prostřednictvím svých znalostí, dovedností, zkušeností, schopností, postojů, charakterem, temperamentem, apod. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil, 2014)

Existují nejrůznější způsoby k posuzování kompetencí, ale „*není naším cílem zabývat se metodami identifikace kompetencí, avšak podtrhnout jejich význam pro stanovení požadavků na vzdělání a vzdělávání mediátorů. Dle identifikovaných kompetencí by měly být stanoveny požadavky na obsah a formu vzdělávání mediátorů.*“ (Holá, 2013, s. 39)

Z tohoto důvodu je téma – kompetence mediátorů, u nás velmi diskutované. Úzce totiž souvisí s účinností Zákona o mediaci, který stanovuje požadavky na kompetence (projevené znalostmi a dovednostmi v písemné i ústní (praktické) zkoušky) mediátora.

Je žádoucí rozlišovat předpoklady pro výkon profese a profesní kompetence. Předpoklady pro výkon profese, znamenají elementární podmínky pro výkon dané profese, a podle Holé (2013, s. 38-39) zahrnují:

- „*osobnostní předpoklady*
- *vzdělání a vzdělávání mediátorů*
- *odborné znalosti a dovednosti*
- *požadavky stanovené zákonem či jinou normou.*“

Z výše uvedeného, lze vyvodit, že profesní kompetence jsou zahrnuty v předpokladech pro výkon profese, konkrétně se jedná o odborné znalosti, dovednosti a návyky. Lze za ně tedy považovat teoretické vědomosti odborného rozsahu získané vzděláním. Nejedná se ovšem pouze o předchozí vzdělání mediátora, ale i jeho další vzdělávání, založené na myšlence celoživotního vzdělávání.

Z hlediska výkonu profese mediátora, je potřeba rozlišovat tyto odborné znalosti:

- „*odborné znalosti oblastí věcného problému konfliktu*
- *odborné znalosti a dovednosti metody mediace*“ (Holá 2013, s. 40)

V prvním případě se jedná o znalosti týkající se konkrétního konfliktu např. znalosti z oblasti obchodu. Vždy záleží, jaké směřování či hodnocení klienti od mediátora požadují a na samotném mediátorovi, jaká je jeho orientace a přístup k mediaci. Mediátor může vést proces mediace, i pokud nemá potřebné znalosti v dané problematice konfliktu, ale strany jsou dostatečně kompetentní porozumět situaci a navrhnout možná řešení (např. i za pomoci odborníků na danou problematiku). Je ale žádoucí, aby měl mediátor aspoň základní znalosti významných zákonů, obvyklých praktik a technologií v oblasti sporu. A proto je důležitou podmínkou pro poskytování mediačních služeb, elementární znalost práva. Jelikož je nutné, aby jakékoliv rozhodnutí, které vzešlo z mediačního procesu, obstálo před zákonem. Patrně nelze zaujmout jednoznačné stanovisko, co se týká právních znalostí (příp. vzdělání) mediátorů. Je však jisté, že znalost práva a zákonů musí mediátor mít. S tím souvisí i obsah vzdělávání mediátorů, kde je zahrnuta samozřejmě část zabývající se mediací, i část věnována právu. Znalost legislativního rámce, např. toho, v němž se sepisují dohody, je i součástí

kvalifikačních zkoušek mediátorů. Zákon o mediaci nespécifikuje hloubku právních znalostí, proto se toto téma stává předmětem diskuze, neboť je potřeba, aby mediátor měl i znalosti z oblasti psychologie a sociologie, tyto znalosti jsou požadovány pouze v základní míře, to pak kontrastuje k nespécifické míře právních znalostí. (Holá, 2013)

V druhém případě se jedná o odborné znalosti a dovednosti mediace, které získává mediátor prostřednictvím vzdělávání v mediaci (i v dalších oblastech, které se vážou k poskytování mediačních služeb). Toto vzdělávání vytváří nezbytnou podmínku pro poskytování účinné mediační služby klientům a mediátor se stává kompetentním. Proběhla studie, která zkoumala dovednosti mediátora a s tím související úspěšnou mediaci. Goldberg a Shaw v roce 2007, zkoumali 216 advokátů-mediátorů, a zjišťovali, co mediátoři při mediačním procesu dělali, popř. nedělali a jaký to mělo vliv na efektivní mediaci. Zjistili, že je důležité vytvořit kvalitní vztah mezi mediátorem a účastníky mediace, být empatický, respektovat strany, pečovat o důvěru, neutrálně se projevovat, být pro ně důvěryhodný, nehodnotit, jednat bystře, rychle uvažovat, být trpělivý, jednat diplomaticky, klást dobré otázky, být upřímný, používat humor k odlehčení situace, jednat v klidu, flexibilně a kreativně. Z jejich výzkumu vyplynulo, že základním předpokladem pro úspěšnou mediaci je vytvoření důvěry klientů v mediátora, tuto důvěru mohou podle výzkumu vytvořit, podle výše zmíněných projevů chování. (Goldberg, Shaw, 2007)

Jak již bylo napsáno v předchozí kapitole, velmi důležité pro výkon profese mediátora jsou i jeho osobnostní předpoklady. Stejně jako u jiných pomáhajících profesí, používá pracovník svoji osobnost jako nástroj. Je potřeba umět zkombinovat ve správné míře své nadání, osobní hodnoty a postoje, komunikační dovednosti, intuici, empatii, respekt, srdečnost, ale i flexibilitu, kreativitu, schopnost analyzovat situaci a schopnost vhledu. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil, 2014) Některé osobnostní předpoklady se objevily i v citovaném výzkumu, aby bylo dosaženo u stran k důvěře v mediátora při mediaci.

S přijetím Zákona o mediaci, existuje nyní dvojitý systém v mediaci – zákonem regulovaná a neregulovaná, tím se i liší požadavky na kompetence mediátorů i rodinných mediátorů. Stát je povinen zajistit u soudem nařízené mediace kvalifikované mediátory, to může činit prostřednictvím zvyšování požadavků na kvalifikaci mediátora a zaváděním standardů jejich profesních kompetencí. Pokud by tak nenastalo, byla by znehodnocena mediace jako efektivní alternativa k soudnímu řízení, a také by byla celkově oslabena důvěryhodnost státu u soudu.

Strany si mohou vybrat mediátora ze seznamu zapsaných mediátorů, a tím jim začíná spoluúčast na mediačním procesu. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil, 2014)

2. 2. 1 Kompetence rodinných mediátorů

Co se týká kompetencí u rodinných mediátorů (dle ZoM - „mediátoři v rodinných konfliktech“), je i zde tlak na vysokou kompetentnost, troufám si tvrdit, že je silnější než u „ne-rodinných“ mediátorů. Jak již bylo napsáno, důležitým aspektem mediace je její multidisciplinarita, z tohoto důvodu se otevírá široké spektrum možných vzdělávání mediátorů, u rodinných mediátorů se nejčastěji vyskytují profesionálové z oblasti práva, psychologie, sociální práce, pedagogiky, sociologie a podobných oborů. Nelze přesně určit, jaké profese by byla pro rodinnou mediaci nejvhodnější. Jedni odborníci tvrdí, že nejdůležitější je pomoci s efektivní komunikací, jiní poskytnout vhled do ne/výhod jejich pozic a ukázat možný vývoj, pokud se nedohodnou, pro další je nejzásadnější změna vztahu sporných stran. Z tohoto důvodu nedošlo ke konsenzu, jaká profese by byla pro rodinného mediátora nejideálnější. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil, 2014)

V zahraničí byl pokus o přerozdělování rodinné mediace, v tom, že jeden mediátor (nejčastěji se vzděláním v oblasti psychologie nebo sociální práce) bude kompetentní k řešení problematiky, co se týká péče o děti a druhý mediátor (s právnickým vzděláním) bude vést mediační proces v části, kdy se budou projednávat majetková vypořádání. Z tohoto „pokusu“ vyplynulo, že tato metoda není efektivní. Mediátor v rodinných konfliktech by měl být natolik kompetentní, aby zvládl všechny tyto aspekty rodinného/rozvodového sporu dohromady. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil, 2014)

Odborné znalosti rozlišuje (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil, 2014, s. 219) z hlediska výkonu profese rodinného mediátora na tři linie:

- „*odborné znalosti oblastí věcného problému konfliktu,*
- *znalost právního kontextu řešení konfliktu a*
- *odborné znalosti a dovednosti metody mediace.*“

Oproti předchozímu výčtu odborných znalostí u mediátora je zde navíc v hlavní linii i znalost právního kontextu řešení konfliktu, jelikož v rodinné mediaci se pohybujeme na tenké hranici mezi soukromým a veřejným právem a výstupy z mediace jsou často součástí rozhodnutí soudu. Jak již bylo napsáno, jakákoliv rozhodnutí, kterých bylo dosaženo v mediaci, musí obstát před legislativou. Je potřeba, aby mediátor reflektoval nakládání s právními znalostmi, kdy udílení právní informace, je podmíněno požadavky stran nebo jsou-li považovány za potřebné během mediačního procesu, je v pořádku, stejně tak vedení mediačního procesu z právního hlediska.

Co se týká právních znalostí mediátora, je rozhodně nezbytné (především u rodinných mediátorů), aby uměli pracovat i s právním kontextem daného (rodinného) sporu. Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora, upravuje podmínky, průběh a náležitosti zkoušky mediátora a zkoušky z rodinné mediace. Každý zkoušený musí prokázat znalosti z oblasti mediačních technik, mediace a její právní úpravy, základních lidských práv a svobod, občanského, obchodního a pracovního práva, rodinného práva, práva na ochranu spotřebitele, občanského práva procesního a základů psychologie a sociologie. Je zajímavé, že míru znalosti práva vyhláška nepopisuje, ale znalosti z oblasti psychologie a sociologie vyžaduje v základní míře. Této vyhlášce, kde jsou detailněji popsány zkoušky mediátora, jsem se zabývala v předchozí kapitole.

Institut pro kriminologii a sociální prevenci Praha (IKSP) vytvořil profesiogram, který je určený pro profesi úředníka mediační a probační služby. I když se jedná o mediaci v trestních věcech, může být inspirací pro osobnostní předpoklady mediátorů v netrestních věcech. Vyskytovaly se zejména tzv. „měkké dovednosti“ – morální kvality, komunikační dovednosti, emoční inteligence, empatie, pozitivní myšlení, vstřícnost a respekt ke klientovi, otevřenost. (In Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil, 2014)

Stanovit požadavky kompetencí a jejich míru je velmi složitý, dlouhodobý a diskutovaný proces, jelikož je potřeba, aby se o tyto kompetence opíraly mediační zkoušky, a byly tak, co nejobjektivnější, a tím zaručovaly požadovanou kvalitní úroveň pro profesi mediátora a mediátora v rodinných konfliktech.

Odborné znalosti a dovednosti mediace získává mediátor prostřednictvím svého vzdělání a následného vzdělávání v mediaci, o kterém budu v následující kapitole pojednávat.

2.3 Kvalifikace mediátora

Již jsem zdůraznila potřebu stanovení klíčových požadavků (kompetencí pro výkon profese mediátora) na kvalifikaci mediátora. Nyní se budu zabývat pojmem kvalifikace mediátora, jeho zákonnou úpravou v ČR a mechanismy kvalifikace, které zajišťují kvalitu mediace.

Před přijetím zákona o mediaci nebyla oblast výkonu mediačních služeb téměř nějak definována, omezována, ani významně kontrolována a mediátoři téměř nebyli trestáni za svůj špatný výkon v mediaci. S postupnými rostoucími potřebami, jak společnosti, tak i samotné mediace, která se chtěla stát uznávaným oborem a profesí, bylo potřeba nalézt správný modul pro zajištění kvalitních mediačních služeb. S identifikací mediace a její profesionalizací jsou spojovány požadavky a podmínky, které musí být splňovány. Jedním z požadavků je i kvalifikace mediátora. (Brzobohatý, 2013)

Proč by měl být vlastně mediátor kvalifikovaný? Weckstein (1996, In Brzobohatý 2013, s. 66) vyzdvihl tyto důvody:

- *„ochrana klientů před nekompetentními mediátory;*
- *ochrana před monopolizací pole praxe stávajícími profesemi;*
- *odbremenění soudům*
- *propagace mediace prostřednictvím:*
 - *odrazení těch, kdo by mediaci svým výkonem uškodili;*
 - *nasměrování výkonu mediace k těm, kdo dosáhnou konkrétních požadavků;*
 - *posílení důvěryhodnosti mediace skrze její profesionalizaci.“*

Důvody se zabývala i Heningová (1999, In Brzobohatý 2013, s. 66), která se s předchozími ztotožňuje a ještě navíc přidává:

- *„poskytnutí kvalitních služeb;*
- *zajištění diverzivity mediace;*
- *vhodné směřování rozvíjejícího se pole mediace.“*

Pojem kvalifikace má mnoho lidí spojeno s určitou profesí, kdy s jakousi mírou jistoty očekáváme, že daný člověk dané profese bude mít náležité znalosti a bude umět vykonávat nějaké konkrétní činnosti. Toto očekávání mají lidé jak např. u kadeřnice (bude vědět, jak má připravit barvu na vlasy, jaké jsou trendy, bude umět pracovat s nůžkami a vytvořit nejrůznější střihy), tak i u lékaře (zná anatomii těla, funkci jednotlivých orgánů, umí diagnostikovat nemoc, apod.)

Kvalifikační požadavky na mediátora se neustále vyvíjí a neexistuje na ně shodný pohled. Je důležité, aby se i nadále vedl dialog, kde by se k požadavkům kvalifikace mohli vyjádřit, jak klienti, odborníci (teoretici i praktici), média, společnost, legislativci, a další. Musíme si uvědomit, že kvalifikační požadavky jsou různorodé, jsou ovlivňovány legislativními podmínkami mediace v jednotlivých zemích, multidisciplinarity mediace, rozmanitostí přístupů a pojetí mediace, variabilitou pohledů odborníků různých profesí, které si při mediaci uplatňují. Na kvalifikaci mediátorů se musíme dívat i v kontextu historie (vývoj mediace), současnosti (politika, sociálně ekonomické a kulturní uspořádání v dané zemi, reflexe společenské a profesní struktury, ...) i budoucnosti (kam mediace směřuje, kde bude potřeba, jak se bude vyvíjet a prezentovat na veřejnosti). (Holá, 2013)

2. 3. 1 Mechanismy kvalifikace mediátorů

„Michael Moffitt (2008) si v této souvislosti klade zajímavou otázku, jakými způsoby získávají zákazníci jistotu o kvalitě jiných profesí. Moffitt došel k závěru, že každá profese má vyvinuté vlastní mechanismy zajištění kvality a identifikoval čtyři základní zdroje, z nichž důvěra zákazníků v odbornost profesionálů pramení.“ (In Brzobohatý, 2013, s. 67)

Prvním zdrojem jsou tzv. **Veřejné/předběžné mechanismy**, hlavní úlohu hraje veřejnost zastoupená volenými zástupci a vládou, kdy některým skupinám lidí je přístup k výkonu určité profese, buď umožněn, nebo znemožněn (těm co nesplnili státem dané podmínky, nepodali odpovídající výkon). Nástrojem pro umožnění výkonu profese, je udělování státní licence, kdy je navíc možné kontinuálně ukládat další povinnosti, které musí být splněny (např. zvyšování kvalifikace pro zachování nebo vzrůstu kvality poskytovaných služeb). Jedná se např. o advokáty, soudní znalce, lékaře, apod. S přijetím zákona o mediaci, se k tomuto mechanismu připojuje i profese mediátora. Musím zde ovšem upozornit, že se jedná pouze o ty mediátory, kteří chtějí vést soudem nařízené mediace a jsou tedy zapsáni v seznamu mediátorů, které spravuje Ministerstvo spravedlnosti České republiky, pokud

dojde ke splnění daných podmínek, v tomto případě se jedná o absolvování mediační zkoušky. (Brzobohatý, 2013)

Z toho vyplývá, že tento mechanismus neovlivňuje celý rozmanitý segment mediace, poněvadž stát nezvládne převzít kontrolu nad mediací jako celku, nedokáže totiž jasně definovat, co vše mediací tvoří, a pokud by vyvinuli snahu striktně definovat mediaci a kontrolu nad ní, bylo by to v praxi možné vždy obejít a nedosáhlo by to kýženého výsledku (mediace by byla poskytována, ale nazývána např. pomoc při řešení sporů). Z toho ovšem nevyplývá, že by byl tento mechanismus neúspěšný, ba naopak. Cílem bylo zajistit zvýšení kvality mediace, pomocí zákona o mediaci, kdy certifikovaným mediátorům (těm co absolvovali zkoušku, jsou zapsáni v seznamu mediátorů) se stát zavázal tím, že jim bude poskytovat klienty a platit výdaje související s prvním mediačním shledáním mediátora a stranám sporu nařízené soudem. (Brzobohatý, 2013)

Dalším, druhým mechanismem pro zajišťování kvality, je také **veřejný**, ale již ne **předběžný**, ale **následný**. V tomto případě stát prostřednictvím sankcí může stanovovat minimální úroveň poskytovaných služeb. Pokud dojde k provinění, např. k nepřijatelnému chování konkrétní profese, může stát odebrat licenci, pokud profese nevyžaduje licenci, i tak může zakázat výkon profese prostřednictvím rozhodnutí soudu. I tento mechanismus nacházíme v novém zákoně o mediaci, konkrétně v Hlavě III., kde jsou řešeny správní delikty. Ani tento mechanismus není univerzálním mechanismem v mediaci, má jasně omezující limity – upravuje totiž jen nepatrný výsek praxe mediace, a tak většinu mediátorů nemůže stát sankciovat. Další hranicí je fakt, že mediace je velmi široce pojímána s různými modely mediace, a proto je skoro až nemožné definovat, co je výborný, dobrý, horší, minimální a nevyhovující výkon mediátora v praxi, neexistuje totiž přímo definovaná hranice uznávající dobrou praxi. (Brzobohatý 2013)

Třetím v pořadí jsou **mechanismy soukromé/předběžné**. Zde již nefiguruje stát, ale soukromé či nestátní organizace. Princip tohoto mechanismu tkví v tom, že jednotliví mediátoři se shromažďují do větších celků. V České republice se jedná např. o Asociaci mediátorů ČR, Evropský Institut pro smír, mediaci a rozhodčí řízení nebo Mediační Centrum Olomouc. Výhody, spočívající v těchto dobrovolných institucích, se nabízí jak mediátorům, sdružením i společnosti. Mediátoři jako skupina mají „silnější hlas“, zvyšují svoji pověst ve společnosti, mohou ovlivňovat legislativu, apod. a naopak každému mediátorovi zvlášť, poskytuje toto dobrovolné sdružení záruku své kvalifikace, neboť vstup je podmíněn

splněním daných kritérií a požadavků. Z toho vyplývá, že tyto instituce mají velký vliv na to, kdo bude moci provádět mediaci, a tak zajišťují určitý standard kvality mediačních služeb. V těchto nestátních nebo soukromých sdruženích se nachází obrovský potenciál pro zajišťování kvality, protože jen ti silní a kvalitní protagonisté, dokážou vydržet na volném trhu práce. Ale ani tento mechanismus není dokonalý, i on má své limity a to především v tom, že strany si mohou vybírat své mediátory prostřednictvím reputace. Poněvadž veřejnost není zcela seznámena s kritérii kvalitní mediace, zůstává otázkou, jak laická veřejnost rozpozná, jaký mediátor je více či méně kvalitní. Hlavní obtíž s nástrojem reputace spočívá v důvěrnosti procesu mediace, kdy veřejnost nemůže získat dostatečné informace o tom, jak mediátor pracoval v předchozích případech. Tento nástroj funguje spíše u klientů, kteří se vracejí, což u mediace většinou neplatí. Nesmíme, ale zapomenout že např. soudci, orgány sociálněprávní ochrany, apod. mohou konkrétního mediátora na základě dobré zkušenosti dále doporučovat, nekompensuje to ale tak široké spektrum možných klientů. (Brzobohatý, 2013)

Posledním mechanismem je také z oblasti **soukromé**, ale jedná se o **následný mechanismus**, který je opřen o jednání jednotlivých klientů, kteří si stěžují na nevyhovující pracovní praktiky mediátora. Nespokojená strana/strany mediačního procesu mohou vyjádřit svoji nespokojenost formálně, např. stížností, žalobou, nebo i neformálně, např. na internetu. Tento mechanismus může pomoci k napravení nevhodného chování mediátora, popř. k odškodnění, a samozřejmě to také zkvalitňuje služby mediátorů. I zde ovšem narážíme na to, že mediace není přesně definovaná, nemá standardy praxe a mediační proces je důvěrný, je pak velmi obtížné obvinít mediátora ze zavinění škody či újmy a žádat po něm odškodnění. (Brzobohatý, 2013)

Nyní se budeme více zabývat předběžnými mechanismy, veřejnými i soukromými.

Waldmanová (2001) definuje tři hlavní metody zajištění kvalifikace mediátora a kvality mediace, které jsou využívány v různé míře:

1) „Kvalifikace založená na dosaženém vzdělání“

Tato metoda není tak efektivní jako ostatní, ale nějaké přínosy v ní spatřuji. Člověk s vysokoškolským vzděláním získal určité všeobecné znalosti a dovednosti, které mohou posloužit jako stavební kámen k získávání specifitějších kompetencí potřebných pro výkon role mediátora, ve výhodě jsou pak lidé, kteří vystudovali obor, který je spjat s mediací – např. právo, psychologii, sociální práci, jelikož mohou již

navazovat na své odborné schopnosti. Vysokoškolsky vzdělaný muž či žena se také dokázali vyrovnat se stresem a zátěží, která se v graduálním studiu často vyskytuje. Navíc mediátor s titulem zvyšuje ve společnosti prestiž a celkové uznání této profese.

2) „Kvalifikace založená na absolvovaném výcviku a zkušenostech“

Druhá metoda je nyní velmi atraktivní, jelikož existuje mnoho nabídek výcviku v mediaci. Problém nastává, když si uvědomíme, že neexistuje zcela prokazatelný vztah mezi výkonem mediátora a jeho absolvovaným výcvikem. Je potřeba, aby byla přesně stanovená kritéria, která by definovala ty výcviky, které by mohly být součástí uznání řádné kvalifikace. Diskuze a spory pak spočívají v otázkách – kolik výukových hodin by měl „ideální“ kurz mít, jaký by měl být jeho obsah, kurikulum, apod. Tyto dohady se objevují i u zkušeností, které by „ideální“ mediátor měl mít, než bude uznán za plně kvalifikovaného.

3) „Kvalifikace založená na posouzení výkonu (kompetenci)“

Tento systém hodnocení je nejefektivnější za předpokladů, že bude jasně definováno, co je mediace a jaké jsou její cíle a také, co znamená být kompetentním mediátorem. Tato metoda je velmi blízko reálným situacím v mediaci, takže hodnotitelé pozorují výkon mediátora přímo v akci – v mediačních situacích. Jako u každé metody, tak i zde se objevují nevýhody, a to především vysoké náklady (personální, časové, finanční, administrativní) při hodnocení a možného neobjektivního hodnocení ze strany hodnotitele.

S přijetím Zákona o mediaci, existuje nyní dvojí systém v mediaci – dobrovolná a povinná, tím se i liší požadovaná kvalifikace mediátorů. Existují nyní dvě velké skupiny mediátorů – akreditovaní mediátoři a zapsaní mediátoři.

Kvalifikace pro výkon činnosti mediátora, jako profese, je daná splněním kvalifikačních podmínek, ty mohou být dány zákonnou úpravou mediace (kvalifikační podmínky pro činnost mediátora), nebo profesionálními standardy mediátorů, které sepisují a vydávají nevládní organizace a sdružení. (Holá, 2013) A právě poslední metoda zajištění kvalifikace mediátora (kvalifikace založená na posouzení kompetenci), který bude poskytovat co nejvíce kvalitní mediaci, je využívána v České republice. Jedná se tedy o hodnocení na základě posouzení výkonu mediátora, jak u zapsaných mediátorů, tak i u akreditovaných.

Akreditovaný mediátor je součástí nějaké nevládní organizace, která sdružuje mediátory. U nás se jedná např. o Asociaci mediátorů České republiky (AMČR). Pro získání certifikátu „Akreditovaný mediátor AMČR“ je potřeba prokázat své dovednosti a znalosti před akreditační komisí. AMČR má jasně stanovené podmínky pro udělení akreditačního certifikátu (uchazeč musí zaslat přihlášku, absolvovat mediační výcvik (pokud u jiné instituce než AMČR, tak doložit kopii o absolvování), předat nahrávku s mediační kauzou, písemný rozbor mediačního procesu, písemné znění mediační dohody a zaplatit poplatek). (amcr.cz)

Zmíněná asociace má zpracovány i profesionální standardy mediátorů, které jsou dostupné na jejich webových stránkách.

Jelikož se tato diplomová práce zabývá zapsanými mediátory, kteří absolvovali mediační zkoušku u České advokátní komory nebo Ministerstva spravedlnosti, nebudu detailně popisovat podmínky pro získání akreditace. Zaměřím se spíše na Zákon o mediaci a jeho podmínky pro zapsání do seznamu mediátorů na Ministerstvu spravedlnosti.

2. 3. 2 Kvalifikační podmínky pro činnost zapsaného mediátora dle Zákona o mediaci

Kvalifikace mediátora je definována takto: „*Mediátor je osoba způsobilá k právním úkonům, která má vysokoškolské vzdělání, odbornou kvalifikaci a složila zkoušku mediátora.*“ (Mediace Pardubice)

Zákon o mediaci, který byl Parlamentem ČR schválen 2. května 2012, definuje podmínky zápisu do seznamu zapsaných mediátorů:

§ 16 Podmínky zápisu

(1) Ministerstvo zapíše na žádost do seznamu fyzickou osobu, která

a) je způsobilá k právním úkonům,

b) je bezúhonná,

c) získala vysokoškolské vzdělání v magisterském nebo v navazujícím magisterském studijním programu v České republice, nebo získala obdobné vysokoškolské vzdělání v zahraničí, pokud mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, uznání takového vzdělání stanoví, anebo které bylo toto vzdělání uznáno podle jiného právního předpisu,

d) složila zkoušku mediátora nebo jí byla uznána kvalifikace podle jiného právního předpisu a

e) nebyla v posledních 5 letech před podáním žádosti vyškrtuta ze seznamu postupem podle § 22 odst. 4.

(2) Za bezúhonného se pro účely tohoto zákona nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro

a) úmyslný trestný čin, nebo

b) trestný čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s výkonem činnosti mediátora.

(3) Za účelem doložení bezúhonnosti žadatele si ministerstvo vyžádá výpis z evidence Rejstříku trestů.

(4) Za účelem doložení bezúhonnosti přiloží žadatel, který je občanem jiného členského státu nebo fyzickou osobou uvedenou v jiném právním předpisu, výpis z evidence trestů nebo rovnocenný doklad vydaný příslušným soudním nebo správním orgánem tohoto státu nebo členského státu posledního pobytu; je-li členským státem posledního pobytu Česká republika, postupuje se podle odstavce 3. Nevydává-li tento stát výpis z evidence trestů nebo rovnocenný doklad, předloží žadatel čestné prohlášení o bezúhonnosti. Tyto doklady nesmí být starší než 3 měsíce.

(5) Za účelem doložení bezúhonnosti přiloží žadatel, který je občanem jiného než členského státu, výpis z evidence trestů nebo rovnocenný doklad vydaný státem, jehož je občanem. Nevydává-li tento stát výpis z evidence trestů nebo rovnocenný doklad, předloží žadatel čestné prohlášení o bezúhonnosti. Tyto doklady nesmí být starší než 3 měsíce.

Tento paragraf stanovuje podmínky zápisu do seznamu zapsaných mediátorů. Vyzdvihla bych vzhledem k tématu této diplomové práce, že vysokoškolské magisterské vzdělání není definováno konkrétním studijním oborem. Dále zde není povinnost absolvovat počáteční vzdělávání či výcvik v mediaci.

Dále v §23, odstavec 8, odkazuje na prováděcí právní předpis – vyhlášku, která upravuje náležitosti zkoušky:

- 1. „Zkouška se skládá z písemné a ústní části.*
- 2. Zkouška z rodinné mediace se skládá z ústní části.*
- 3. Zkušební otázky budou v souladu s paragrafem 23 odst. 7 zákona vypracovány z oblasti*
 - a) mediace a dalších způsobů mimosoudního řešení sporů, včetně příslušné právní úpravy,*
 - b) mediačních technik*
 - c) základních lidských práv a svobod*
 - d) občanského, obchodního a pracovního práva,*
 - e) rodinného práva*
 - f) práva na ochranu spotřebitele*
 - g) občanského práva procesního a*
 - h) základů psychologie a sociologie.“ (Zákon o mediaci)*

Jednou z podmínek pro získání statusu „zapsaný mediátor“ je složení zkoušky mediátora. Zkouška mediátora se skládá z písemné a ústní části. Podrobnosti o ní stanovuje vyhláška č. 277/2012 Sb., která je součástí předchozí kapitoly.

Průběh zkoušek je u všech uchazečů stejný, ať už je zajišťován Českou advokátní komorou pro advokáty, či Ministerstvem spravedlnosti ČR. Splnění písemné části zkoušky je podmínkou pro připuštění k ústní části zkoušky. Písemná část zkoušky má formu testu, kde se otázky zaměřují především na znalosti právní regulace mediace a otázek s tím související. Test trvá nejdéle 2 hodiny a je potřeba odpovědět správně minimálně na 75% otázek. Výhodou pro žadatele o zápis do seznamu mediátorů je, že se s otázkami mohou seznámit na internetu. Otázky v testu, které jsou schválené ministerstvem, jsou stejné pro všechny uchazeče včetně advokátů, jejichž zkoušky zajišťuje ČAK.

Písemná část zkoušky mediátora má za úkol prověřit praktické zvládnutí mediačních dovedností – osobní interakce, způsob vystupování, komunikační dovednosti, analýzu konfliktu, aktivní naslouchání a další dovednosti. Výkon hodnotí tříčlenná komise, kdy uchazeč pro úspěšné vykonání mediační zkoušky musí získat hodnocení ve výši nejméně 75%. Existují tedy dva stupně hodnocení výkonu zkoušeného – uspěl a neuspěl.

2. 3. 2. 1 Mediační diamant v českém kontextu

Není žádoucí, aby docházelo k subjektivnímu hodnocení hodnotitelů, bylo proto potřeba stanovit kritéria pro hodnocení mediátorů. Stanovení kritérií je nutností především u ústní části zkoušky, poněvadž písemná část má jasně dané správné odpovědi a stanovenou procentuální hranici (75%), kdy je test splněn, popř. nesplněn. U ústní části zkoušky již nastává problém, aby byla zcela objektivně a spravedlivě hodnocena. Komise musí hodnotit podle jasně stanovených kritérií kompetencí mediátora, aby správně posoudili mediační a komunikační schopnosti. Brzobohatý (2013) a jiní autoři uvádí několik hodnotících modelů kompetencí, já se budu zabývat tím, který je stěžejní v českém prostředí. Jedná se o tzv. „*Mediační diamant v českém kontextu*“ a odpovídá zkoušce mediátora podle již zmíněné vyhlášky.

Je potřeba, aby úspěšné mediační zkouška, dodržela tyto dva základní požadavky:

- „1. *Obsahovat funkční i behaviorální kompetence;*
2. *být vyvážený.*“ (Brzobohatý, 2013, s. 80)

Pro lepší pochopení tohoto tématu, znázornil autor tyto požadavky graficky. Funkční kompetence jsou znázorněny jako trojúhelník, kde vrchol trojúhelníku směřuje k zemi, z toho důvodu, že tyto kompetence jsou vnímány jako výchozí, které ukotvují mediátora v jeho výkonu. Na každém vrcholu spočívají tři elementární oblasti funkční kompetence – právní gramotnost, znalost teorií humanitních věd a ovládání hodnot a principů mediace (viz schéma č. 1)

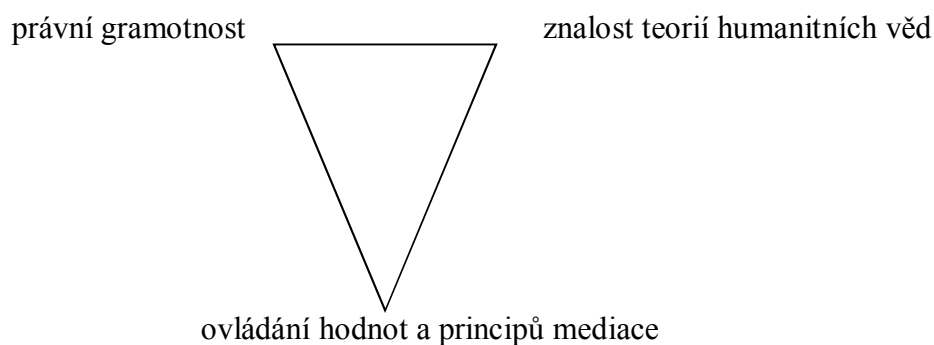


Schéma č. 1 - Zdroj: Brzobohatý, 2013, s 81

Druhá kompetence, behaviorální, je také graficky znázorněna autorem (Schéma č. 2) jako trojúhelník, kde vrchol míří vzhůru a tím napovídá, že mediátor může vyjít z rozsáhlé základny eventuálních projevů chování, které směřují k vrcholu – k cíli mediace. I zde, je na každém vrcholu trojúhelníku, jedna z behaviorálních kompetencí – orientace na proces, orientace na obsah, orientace na vztahy.

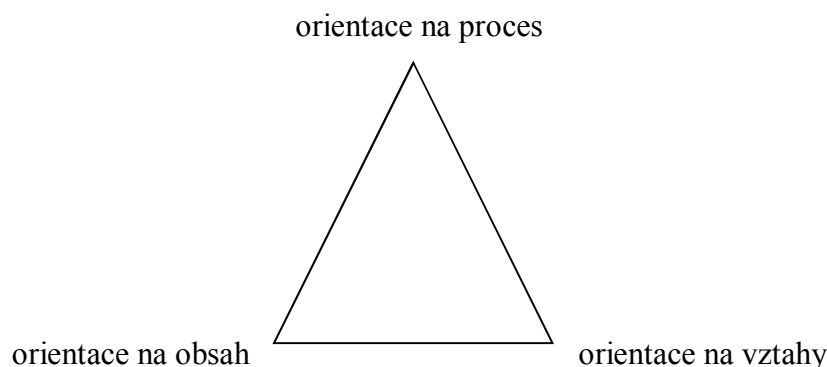


Schéma č. 2 - Zdroj: Brzobohatý, 2013, s 81

Aby byl splněn i druhý požadavek, je žádoucí, aby obě tyto kompetence byly vyvážené. To znázorňuje Brzobohatý, ve svém posledním schématu, kde tyto dva trojúhelníky, promítne do jednoho obrázku. Vznikne tak obrázek (Schéma č. 3) připomínající diamant, a proto je tento kompetenční model označován jako „*Mediační diamant*“.

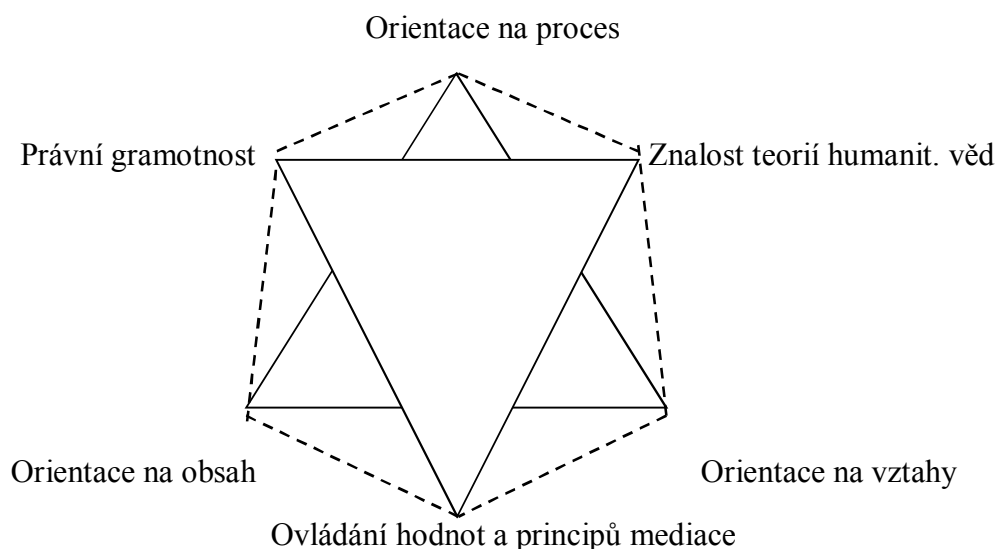


Schéma č. 3 - Zdroj: Brzobohatý, 2013, s 82

Toto schéma vycházelo z kompetenčního modelu FMC, který byl pro potřeby v českém prostředí upraven. Family Mediation Canada (FMC) je národní asociace zabývající se mediací v oblastech rodinných sporů.

Navíc do „*Mediačního diamantu*“ přidává Brzobohatý (2013, s 81 - 82) ještě další důležitou kompetenci a to je, schopnost reflexe a sebereflexe, kdy kompetentní mediátor by měl umět pracovat se zpětnou vazbou z vnějšku, tak i sám sebe kriticky reflektovat a uvědomovat si svoje vlastní možnosti a rezervy. Graficky umístil tuto kompetenci, na pomyslnou (přerušovanou) čáru diamantu mezi tyto dvě kompetence: orientace na vztahy a ovládání hodnot a principů mediace.

Každá kompetence obsahuje několik podbodů, které jsou přímo definované, to umožňuje co možná nejobektivněji a nejspravedlivěji hodnotit kvalifikaci mediátora, prostřednictvím jeho předvedeného výkonu, na základě již zmíněných kompetencí. Podle ZoM je pro úspěšné splnění ústní části zkoušky mediátora potřeba splnit min. 75 % z definovaných kompetencí

Zde pro představu vypisují kompetence, které jsou hodnoceny, ve stejném pořadí, jak je cituje autor (Brzobohatý, 2013, s. 81-86):

„1. Orientace na vztahy v mediaci

a) Vytváří a udržuje respektující a důvěryhodný vztah s klienty:

- Je soustředěný a přítomný.
- Vytváří porozumění a důvěru v mediaci mediátora.
- Nesoudí – je otevřený (otevřená mysl).
- Podporuje otevřené vyjadřování stanovisek a pohledů na věc.
- Používá oběma stranám srozumitelný jazyk.
- Rozpoznává, co každá strana vyjadřuje a považuje za důležité.
- Přiměřeně využívá humoru.
- Chrání a podporuje právo na seburčení (i kdyby znamenalo konec mediace).
- Zachovává a podporuje integritu stran.
- Je čitelný a odpovědný v každém aspektu pracovního vztahu.

b) Facilituje spolupracující vztah mezi stranami

- Zapojuje obě strany do diskuze.
- Povzbuzuje spolupráci stran v procesu mediace.
- Rozvíjí porozumění stran z úhlu pohledu protistrany.
- Rozvíjí u stran vzhled do situace a jejich empatii.
- Pomáhá nalézt oboustranně přijatelnou definici problému.
- Získává rozhodnutí a závazek stran ke vzájemné spolupráci.

c) Vyvažuje nerovnováhu moci

- Zajišťuje stejné komunikační možnosti.
- Užívá vhodně řeč těla a oční kontakt.
- Neustále ověřuje pocit bezpečí stran.
- Ujišťuje se (průběžně) o oboustranné spokojenosti s výsledkem procesu.
- Zajišťuje možnost oboustranného zapojení do procesu.
- Učí přijímat a poskytovat vhodnou a konstruktivní zpětnou vazbu.

2. Orientace na proces mediace

a) Zkoumá a klade důraz na zájmy stran:

- Poskytuje dostatečný prostor pro vyjádření pozic a zájmů každé strany.
- Přerámovává pozice a zkoumá zájmy v pozadí.
- Přijímá a reflektuje pocity stran.
- Vyjasňuje nedorozumění a předpoklady (předsudky).
- Pojmenovává, přibližuje a propojuje zájmy obou stran.
- Pracuje se stranami na pojmenování hodnot obsažených v zájmech (zajišťuje naplnění zájmů dětí).

b) Pracuje vhodně s konfliktem

- Provádí průběžně ověřování bezpečnosti procesu.
- Pomáhá vytvořit komunikační vodítka.
- Pomáhá nastavit efektivní vyjednávání.
- Vytváří emocionálně i fyzicky bezpečnou atmosféru.
- Zajišťuje soustředění na problém, nikoliv na osoby.
- Posouvá a zklidňuje konflikt.
- V intervencích pomáhá vyjasňovat.
- Reaguje na nejasnosti a neshody.
- Bezprostředně využívá neverbálních vodítek.
- Přerámovává výroky k neutralizaci konfliktu.
- Posiluje pozitivní komunikační vzorce.

c) Hodnotí probíhající proces mediace

- Respektuje rozdílné (časové) potřeby pro posun v procesu.
- Podporuje optimismus a posuny vpřed.
- Vyhodnocuje připravenost stran posunout se produktivně vpřed.
- Prokazuje adekvátní porozumění tématům.
- Pracuje s tichem.
- Zajišťuje, že účastníci vědí, co se děje (a cítí se bezpečně).
- Pomáhá sestavit témata a určit priority.
- Vytváří proces respektující osobní i kulturní odlišnosti a jedinečnost.
- Pomáhá soustředit se na témata na základě osobních a společných zájmů.
- Získává od stran vyjasnění, upřesnění a nasměrování procesu.
- Upravuje témata a dělá procedurální změny (je-li nutno).
- Čte řeč těla a vyhodnocuje verbální vodítka.
- Podporuje schopnosti vypořádat se s tématy.
- Ujišťuje strany, že proces reaguje na jejich potřeby, že je strukturovaný a postupný.

d) Vede mediaci eticky:

- Vysvětlí důvěrnost a důsledky s tím spojené.
- Zjišťuje připravenost a pocit bezpečí stran před začátkem i v průběhu mediace.
- Vyhodnocuje potřebu zapojení dalších osob nebo konzultace dílčích výsledků.
- Jedná pouze v prostoru odsouhlaseném stranami.
- Vyvaruje se předsudkům, střetů zájmů.
- Zajišťuje, že rozhodnutí je zcela v kompetenci stran.
- Získává zpětnou vazbu od stran o své nestrannosti.
- Podporuje sebeurčení stran.
- Respektuje a chrání práva stran.

e) Využívá synergických efektů práce v tandemu:

- Sleduje proces a volí alternativy postupu.
- Podporuje aktivního mediátora neverbálně.
- Aktivně navozuje na linii rozhovoru prvního mediátora a dokáže ji doplnit.
- Sleduje výkon ko-mediátora a dokáže mu poskytnout zpětnou vazbu.
- Dokáže identifikovat a využít výhody individuálního i tandemového vedení procesu mediace.

3. Orientace na obsah mediace

a) Pomáhá zjistit informace a pracovat s nimi:

- Definuje proces mediace, roli mediátora i stran.
- Užívá množství typů otázek pro sběr informací.
- Zjišťuje, užívá a vhodně shrnuje informace.
- Poskytuje přesné a správné informace, umožňuje přístup ke vhodným zdrojům.
- Povzbuzuje úplný přístup k informacím potřebným k dohodě.
- Dosahuje porozumění faktům a problémům.
- Pomáhá uspořádat informace.
- Podporuje schopnost vidět nové informace a souvislosti.
- Pomáhá vytvořit rámec pro sdílení potřebných informací.
- Pomáhá stanovit kritéria na základě zájmů.
- Pomáhá stranám integrovat nové informace do procesu mediace.

b) Pomáhá dosáhnout řešení na základě zájmů:

- Pomáhá objevit a hodnotit možnosti.

- *Vhodně shrnuje posuny.*
- *Rozděluje řešení do jednotlivých kroků.*
- *Podporuje vytváření dočasných dohod do příštího setkání.*
- *Podporuje schopnost stran definovat vlastní závěry a řešení.*
- *Podporuje a rozvíjí vlastní úsilí stran.*
- *Pomáhá stanovit kritéria a principy pro vytvoření dohody.*
- *Pomáhá vytvořit širokou škálu možností zohledňující individuální a společné zájmy.*
- *Umožňuje testovat realitou rozhodnutí stran.*
- *Pomáhá vytvářet možnosti v případě nedohody.*

c) Dokáže poskytnout podstatné informace pro rozhodnutí stran:

- *Má podrobné znalosti v oblasti, které se mediace týká.*
- *Dokáže objektivně posoudit podstatu sporu a informace chybějícím stranám k rozhodnutí.*
- *Dokáže sdělovat informace různými způsoby na osách tvrzení-otázka a instrukce-návrh.*

d) Pomáhá formulovat konečnou dohodu (Napomáhá účastníkům vytvářet možnosti a dosáhnout řešení založených na zájmech?):

- *Pomáhá formulovat jednotlivé body dohody.*
- *Zajišťuje srozumitelnost, konkrétnost, proveditelnost a vyváženost dohody.*

4. Ovládání hodnot a principů mediace

a) Znalost východisek, principů a různých způsobů provádění mediace:

- *principy a hodnoty mediace;*
- *proces a fáze mediace;*
- *modely mediace;*
- *výzkumy o mediaci (propojení teorie s praxí)*
- *teorie mediace;*
- *teorie vyjednávání;*
- *teorie konfliktu;*
- *komunikační teorie;*
- *teorie systémů;*
- *ADR procesy – vyjednávání, mediace, arbitráž kontra soud;*
- *historie mediace.*

5. Právní gramotnost

a) Zná právní normy podstatné pro mediaci:

- *základní lidská práva a svobody;*
- *práva dítěte v mezinárodních dokumentech;*
- *občanské právo;*
- *rodinné právo;*
- *právo na ochranu spotřebitele;*
- *občanské právo procesní;*
- *sociálněprávní ochrana dětí;*
- *možnosti mimosoudních dohod;*
- *role a možnosti všech zainteresovaných ve sporu;*
- *specifika mezinárodního prvku v mediaci a soudních sporech;*
- *domácí násilí.*

6. Znalost teorií humanitních věd

a) Rozumí zkušenosti konfliktu a souvislostem jeho prožívání a řešení v různých kontextech:

- soudobé uvažování o člověku;
- sociální psychologie;
- sociologie konfliktu;
- psychologie moci a konfliktu;
- sociologie podniku;
- komunitní a interetnické soužití;
- potřeby dětí;
- cykly života rodiny a zkušenost změny.

7. Sebereflexe a vlastní rozvoj

a) Využívá sebereflexi k vlastnímu rozvoji:

- Je schopen popsat své silné a slabé stránky.
- Zná své možnosti a limity.
- Identifikuje konkrétní poučení z minulých zkušeností (osobní a profesní).
- Poskytuje jeden nebo dva příklady toho, jak u něj vzdělávání vedlo ke změnám v chování.
- Uvádí další specifické vzdělávání, které má prohloubit povědomí o vlastních silných a slabých stránkách.
- Je schopen reagovat na přání ostatních a přizpůsobovat se jim.

b) Využívá informace z vnějších zdrojů k vlastnímu rozvoji:

- Je schopen a ochoten přijímat a poskytovat zpětnou vazbu.
- Komentuje konkrétní obdržené zpětné vazby v průběhu zkoušky.
- Podstupuje pravidelně supervizi své praxe.“

K vyhodnocování kvalifikace jsou používány škály (dle potřeby několikabodové) u každé dílčí kompetence zvláště. Cílem zkoušeného (potencionálního budoucího zapsaného mediátora) je získat, co nejvíce bodů na škále ve všech kompetencích, jeho úkolem je tedy získat důvěru a přesvědčit zkušební komisi (později pak veřejnost), že je kompetentní a kvalifikovaný pro roli mediátora.

3. Vzdělání mediátora

Mediátor je poměrně nová profese, a proto je nyní ve fázi četných diskuzí. Důležité pro identifikaci profese mediátora, je žádoucí definovat dané profesní kompetence, které musí mediátor mít, aby byl kvalifikovaný a poskytoval tak kvalitní mediační služby. Tématu kompetence a kvalifikace mediátora jsem se věnovala v předchozí kapitole, ze které nyní vycházím. Došlo ke zjištění, že právě odborné znalosti a dovednosti (jsou součástí profesních kompetencí) získává mediátor prostřednictvím svého vzdělání a následného vzdělávání v mediaci. Profese mediátora, jako každá jiná profese, vyžaduje vzdělávací standardy, akreditace, vzdělávací střediska či fakulty, supervize a stálé doplňování vzdělávání – tzv. celoživotní vzdělávání.

„Vzdělání mediátora je v užším pojetí chápáno jako jeho základní (graduální) vzdělání. My však, pokud hovoříme o „vzdělání mediátora“, obsah pojmu rozšiřujeme a považujeme za něj jak jeho základní (graduální) vzdělání, tak vzdělání v mediaci.“ (Holá, 2013, 40)

Vzdělání definuje Plamínek (2010, s. 18) jako „**organizované učení**“ – *tedy záměrné osvojování nového, obvykle spojené s nějakými tematickými cíli a formálními pravidly.*“

Nároky pro výkon role mediátora jsou velmi vysoké, co se týká osobnostních i kvalifikačních předpokladů mediátora. Jak mediátoři mohou tyto nároky splnit, a také jak je dále rozvíjet a prohlubovat? Pomoci jim může právě vzdělávání v mediaci. Mediátor se stane kvalifikovaným, pokud se efektivně vzdělává. Jak již bylo v předchozí kapitole napsáno, kvalifikace pro výkon činnosti mediátora, jako profese, je daná splněním kvalifikačních podmínek, ty mohou být dány zákonnou úpravou mediace (kvalifikační podmínky pro činnost mediátora), nebo profesionálními standardy mediátorů, které sepisují a vydávají nevládní organizace a sdružení. (Holá, 2013) Práce pojednává o zapsaných mediátorech, a proto jsem se v 2. kapitole této práce věnovala kvalifikačním požadavkům na profesi mediátora dané Zákonem o mediaci. Myslím si, že bylo dostatečně vystiženo, že stanovení kvalifikace je velmi složitý proces, který nestojí samostatně, ale je ovlivňován mnoha vlivy a musí být na něj nahlíženo s různými kontexty. Ani stanovení obsahu vzdělání v mediaci, není jednoduchý úkol. Je dán především rozsáhlostí oblastí, ve kterých se mediace uplatňuje, legislativou dané země, různými modely a přístupy k mediaci, ale také potřebou vyvažovat kvalifikační požadavky s osobnostními předpoklady pro tuto profesi.

Efektivní vzdělávání je ovlivněno čtyřmi zásadními faktory, kde je nutné, aby všechny byly účinné. Jedná se o obsah učení, způsob učení, lidi, kteří se kolem vzdělávání vyskytují a smysl a kontext vzdělání. (Plamínek, 2010)

3. 1 Systém vzdělávání mediátorů

Ideální systém vzdělávání v mediaci by měl být flexibilní, aby dokázal reagovat na potřeby společnosti a vývoj mediace. Podle Plamínka (2013, s. 165) ideální systém vzdělávání naplňuje všechny články přirozené řady vzdělávacích témat, které jsou symbolicky zapsány takto:

„proč → co → jak → (kdy, kde, kdo, ...)“

Často se výcvik v mediaci zaměřuje na třetí článek v řadě – jak se při mediaci chovat (naučit se technikám v mediaci), přitom stěžejní je odpovědět si na otázky co dělat a hlavně proč to dělat. Ideální mediátor by měl pochopit otázku *„Proč tu jsem?“*, když si odpoví: *„Hlavně abych pomohl svým klientům.“*, již pak nebude pro něj tak složité odpovědět si na další otázky v řadě – *„Co a jak tedy budu dělat?“*, a tím naučené postupy přizpůsobovat potřebám klientům tak, aby jim pomohl se dohodnout. (Plamínek, 2013)

Systém vzdělávání mediátorů je založen na učícím se jedinci. Žádná formální vnější autorita tento systém nekoordinuje. Jedinec na základě *„identifikace svých vzdělávacích potřeb a v souladu s požadavky na kompetence mediátorů rozhoduje o obsahu a formě svého dalšího vzdělání.“* (Holá, 2014, s. 56) Systém vzdělání v České republice je podpořen Zákonem o mediaci, který definuje požadavky na kvalifikaci zapsaného mediátora. Je požadováno vzdělání v magisterském stupni, což je jediná podmínka v dosaženém vzdělání. Jak se bude mediátor na zkoušku mediátora připravovat je zcela na jeho uvážení, dokonce nemusí absolvovat žádný výcvik, tím ale podle mého názoru snižuje své šance na splnění zkoušek mediátora. Vzdělávání v mediaci je tedy jedincem sebeřízený proces. Je potřebné si uvědomit, že vzdělávání nemůže naučit mediátora některým osobnostním charakteristikám, které jsou pro mediační proces potřebné. Vzdělávání je ovšem důležité k naučení se projevování těchto kladných osobnostních charakteristik – např. umět přiměřeně projevovat empatii, vhodně používat své komunikační dovednosti, aktivně naslouchat pomocí specifických technik (parafrázování, zrcadlení pocitů,...), apod.

Odborníci v mediaci se shodují, že vzdělávání v mediaci je nutností. Dlouholeté diskuze se vedou ohledně délky a podoby tohoto nezbytného vzdělávání. Mnoho odborníků se shoduje na interdisciplinárním přístupu ve výcviku mediace a preferují takovou formu vzdělávání, kde dochází k praktickému nácviku dovedností, zážitkům, k diskuzím apod. To potvrzuje i práce Liebermanna, Foux-Levyho a Segala (2005), která vyzdvihuje především vzdělávání prostřednictvím zážitkového výcviku, který by obsahoval jak teoretické znalosti, tak i nácvik dovedností, sebereflexe a analýzy mediačních situací. Zážitky jsou pro učení se novým věcem velmi přínosné, praktické zkušenosti se nejlépe získávají z reálných situací např. ko-mediací se zkušeným kolegou-mediátorem.

V září 2013 proběhla II. mezinárodní vědecká konference v Olomouci s názvem *MEDIACE 2013. Cesta ke spolupráci a smíru*. Tato konference se uskutečnila pod záštitou tehdejší ministryně spravedlnosti České republiky a děkanky Pedagogické fakulty Univerzity v Olomouci. Konference byla rozdělena do několika sekcí, kdy jedna z nich se týkala právě profese mediátora, konkrétně jeho vzdělávání. Vzdělávací programy by podle výstupu z této konference měly být univerzální (věnovat se specializaci konkrétní oblasti mediace až po prvotním vzdělání v mediaci), nabízet řadu modelových situací, kde je možnost vyzkoušet si mediaci prakticky, mít prezenční formu. Vyzývá se i po sjednocování vzdělávacích programů v České republice (akreditované vzdělávací kurzy u různých ministerstev, které by zaručovaly kvalitu), poněvadž Zákon o mediaci vzdělání mediátorů dostatečně neřeší (tj. nenařizuje účastníkům zkoušek mediátora absolvovat počáteční výcvik v mediaci, upravuje povinnost zapsaným mediátorům nadále se vzdělávat, tuto povinnost ovšem zákon nespécifikuje (počet hodin, způsob vzdělávání, apod.)).

Vyzdvihla se i potřeba celoživotního vzdělávání mediátorů s možností supervizí a potřeby sdílení znalostí a zkušeností na odborných konferencích, workshopech a stážích.

Jak tvrdí Holá (2013) stanovení systému kvalitního vzdělávání mediátorů je velmi obtížné, především z toho důvodu, že nelze přesně definovat co je a co již není mediací, neboť existuje nespočet modelů mediace, a proto je jednotná charakteristika velmi obtížná. Na základě studia literatury, různých výzkumů, vlastních zkušeností, trendů směřujících k profesionalizaci mediace a celkovému požadavků na kompetence, vytvořila Holá s kolektivem (2013) systém vzdělávání mediátorů, který by měl úspěšně vést k získání a rozvoji kompetencí pro výkon profese mediátora. Tvorba tohoto systému byla již na počátku postavena na těchto kritériích:

- „zaměření na základní obsahy kompetencí mediátorů, tedy znalosti, dovednosti, postoje, zkušenosti, osobnostní a sociální dispozice;
- Uspokojování vzdělávacích potřeb budoucích i praktikujících mediátorů;
- Získání specializací;
- Respektování odlišné profesionální úrovně frekventantů;
- Flexibilita systému (možnost jeho dotváření podle situace ve společnosti i v profesi);
- Prostupnost systému (vzájemná provázanost a současně jistá volnost v jednotlivých úrovních systému);
- Otevřenost systému (otevřenost mediátorů různých specializací také dalším odborníkům, kteří se setkávají či řeší mezilidské konflikty);
- Využitelnost (možnost jeho zavedení na různých úrovních)“ (Holá, 2013, s. 59)

Jejich systém vzdělávání mediátorů je tvořen třemi úrovněmi:

„1. Základní (počáteční) výcvik v mediaci

2. Specializační (oborové) výcviky

3. Tematické kurzy.“ (Holá, 2013, s. 60)

První úroveň v systému vzdělání je nezbytnou podmínkou, aby člověk mohl nabízet mediační služby. Zde účastníci získají základní znalosti a dovednosti, které potřebují znát pro výkon profese mediátora. Seznámí se s problematikou konfliktu a jeho řešení a nabydou odborných znalostí a dovedností v metodě mediace. Minimální počet hodin by měl být v rozsahu 100 výukových hodin. Forma takového výcviku by měla být postavena na tzv. zážitkovém učení, autoři ovšem připouštějí možnost variability tohoto výcviku podle cílové skupiny. Jelikož pro další rozvoj člověka a jeho vzdělání je velmi důležitá zpětná vazba, výcvik by měl být zakončen zkouškou z teoretických znalostí a praktickou zkouškou, kde na modelové situaci mediačního procesu, dojde ke zhodnocení dovedností účastníka kurzu.

Specializační (oborové) výcviky jsou zařazeny na druhé úrovni tohoto systému vzdělání mediátorů. Logicky navazují na již absolvovaný „Základní výcvik v mediaci“ a dochází v této fázi vzdělávání k prohloubení znalostí a dovedností v konkrétní problematice sporu a porozumění legislativě v dané problematice, které by se mediátor chtěl věnovat. Může se jednat např. o mediaci v rodinných konfliktech (to znamená prohloubit si znalosti v rodinných konfliktech, seznámit se s rodinným právem, umět jednat s rodinou jako s celkem, kde mohou být různé komunikační bariéry, tajemství, nepříjemné zkušenosti, apod.), nebo i např. mediaci

v pracovní oblasti, mediaci v obchodních a spotřebitelských sporech, mediaci v sousedských a jiných občanskoprávních sporech, interkulturní a komunitní mediaci, mediaci v trestní oblasti, mediaci ve zdravotnictví, peer mediaci ve školských institucích, apod. (Holá, 2013)

Co je možno považovat za přiměřené vzdělávání v dalších fázích vývoje odbornosti mediátora, není přesně definováno. Tematické kurzy jako třetí stupeň celoživotního vzdělání, by měly reagovat na potřeby vycházející z praxe mediátorů. (Holá, 2013) Ve výzkumné části jsem zjišťovala, jaké další vzdělání v mediaci by zapsaní mediátoři uvítali, eventuálně se zúčastnili.

Dalšími možnostmi v rámci celoživotního vzdělávání jsou supervize, sebezkušenostní výcviky a účast na odborných konferencích. Samostudium není sice vzděláváním – organizovaným učením, ale i tak je neodmyslitelnou součástí celoživotního vzdělávání se.

Supervize pomáhá v osobním i profesionálním rozvoji a poskytuje pomáhajícím profesím psychohygienu, jako prevenci syndromu vyhoření. Hlavními funkcemi supervize je řízení (pro pochopení profesionálních hodnot), vzdělávání (vzájemné předávání si zkušeností z praxe, kde cílem je rozvoj osobnosti mediátora) a podpora (sdílení pracovní tíže, pochybností, obav, ale i naděje, kde cílem je zvládnutí pracovních nároků). Supervize se vyskytuje v různých podobách, ať už se jedná o skupinovou, individuální, manažerskou, či týmovou. (Hawkins, Shohet 2004)

Plamínek, který je odborníkem na vzdělávání dospělých, mediátor a lektor v mediaci vyzdvihuje u vzdělávání mediátorů potřebu osvojení si vhodných návyků v mediaci, které vznikají teprve dlouhodobým výcvikem, opakovaným užíváním. Proto by si budoucí potencionální mediátoři měli pečlivě vybírat z široké nabídky kurzů v mediaci, aby vybrali takový kurz, který jim toto umožní. Zmínila bych v současné době čtyři významné vzdělavatelé v ČR:

- Asociace mediátorů ČR, o. s.
- Česká advokátní komora,
- Conflict Management International,
- Univerzita Palackého v Olomouci.

Vzdělání poskytují i lektoři, například již zmíněný Jiří Plamínek, který již účastníky kurzu pečlivě vybírá, jeho kurz je dlouhodobý, kdy v úvodu je zaměřen na klíčové znalosti o mediaci, s důrazem na pochopení jejího smyslu a podstaty, poté účastníci prakticky nacvičují na modelových kauzách, kde si vytvoří vlastní přístupy v mediaci a zárodky budoucích vhodných návyků. V tomto bodě vzdělávání v mediaci nekončí, protože lektor změní roli na „přítele na telefonu“, který je poté dlouhodobě k dispozici pro konzultace. (Plamínek, 2013)

Již zmiňovaná Asociace mediátorů ČR (AMČR, o. s.) již v počátcích své existence poskytovala třístupňový systém vzdělávání (úvod do mediace, základní výcvik a akreditace mediátora). Nyní má dvoustupňový systém vzdělávání mediátorů, který obsahuje výcvik v mediaci v rozsahu 100 výukových hodin a akreditaci mediátora. Důraz je kladen na interaktivní a nácvikovou povahu vzdělávání. AMČR, o. s. propaguje facilitativní směr v mediaci, proto vzdělává pouze v tomto stylu mediace. Navíc jsou asociací nabízeny různé semináře, workshopy, apod. Pokud vyškolený mediátor složí akreditační zkoušku u AMČR, o.s., kde prokáže prakticky své znalosti a dovednosti, získá „Certifikát akreditovaného mediátora“ a může být zapsán do seznamu „Akreditovaných mediátorů“ na webových stránkách AMČR, o. s. (amcr.cz)

Česká advokátní komora (ČAK) realizovala vzdělávací projekt *„Evropské zkušenosti v mediaci a jejich implementace do českého právního prostředí“*, který byl spolufinancován Evropskou komisí a partnerem byla Bruselská advokátní komora. Cílem projektu bylo vytvořit vhodné výukové materiály pro mediátory-advokáty. ČAK nabízí i vzdělávání v mediaci. Jedná se o kurz Basic (60 výukových hodin), dále specializační vzdělávání (kurz Business, tři výukové dny) a navazující kurzy na prohlubování mediačních dovedností. (cak.cz)

Conflict Management International je *„mezinárodní společností, která poskytuje vzdělávání a profesionální služby v oblasti řízení konfliktu, vyjednávání a mediace. Byla založena v roce 2001 a v současnosti provozuje dvě hlavní kanceláře v Německu a České republice.“* Nabízí základní mediační výcvik (v rozsahu 60 výukových hodin), specializační mediační školení (např. prohlubování znalostí; specializace na rodinnou mediaci) a workshopy k tématu mediace. (conflict-management.org)

Z těchto uvedených příkladů vzdělávacích systémů spatřujeme, že se opírají o stejnou filozofii a podporují již zmíněné principy vzdělávání v mediaci. Vzdělávání je na sebe navazující a obsahuje více než jeden stupeň. Většinou je systém nastaven, že se začíná základním výcvikem v mediaci, na něj navazuje specializační vzdělávání a pokračuje prohlubujícími kurzy, tím je zachován žádoucí princip celoživotního vzdělávání a osobnostního a profesionálního rozvoje.

Navíc od roku 2012 se dostalo vzdělávání v mediaci i na univerzitu, není tedy zatím akreditováno, ale je to významný krok na cestě k profesionalizaci mediace. Konkrétně se jedná o Právnickou fakultu Univerzity Palackého v Olomouci (obor Právo), která nabízí dva výukové předměty: *Řešení konfliktů a mediace* a *Vyjednávání*. Navíc od září 2012 Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci realizuje čtyři samostatné výukové programy – *Základy mediace*, *Výcvik v mediaci*, *Právo pro mediátory* a *Prohlubování mediačních dovedností*. Poprvé se tedy setkáváme se souhrnnou výukou mediace na akademické půdě. (upol.cz)

3. 1. 1 Systém vzdělávání rodinných mediátorů

V této práci se zabývám vzděláním mediátora, myslím tím jak jeho vysokoškolské vzdělání, tak i další vzdělávání v oblasti mediace. Toto vzdělání je specifikováno jako kvalifikace pro výkon profese mediátora, zahrnující jak znalosti, tak i praktické dovednosti potřebné pro roli rodinného mediátora v mediačním procesu.

Neustále se vede diskuze na téma kvalifikace mediátora, kdy k všeobecné shodě se zatím nedošlo, pouze se domluvilo, že mediátor by měl mít akademické vzdělání a vzdělávat se v metodě mediace – absolvovat výcvik v mediaci. Pokud na otázku kvalifikace mediátora nahlédneme z historického hlediska, je zde patrný vývoj. Když se koncem 60. let 20. století začala mediace využívat v trestních věcech, začaly vznikat problémy s kvalifikací mediátorů, kteří většinou působili v neziskových organizacích a byli to odborníci z široké palety profesí. Aby byla zachována důvěra, jak v mediaci, tak i v státní moc zastoupenou soudem, bylo potřeba vyžadovat po mediátorech určité vzdělání. Navíc se tento požadavek zvyšoval, když se mediace začala využívat i v rodinných sporech, především pak u sporů týkající se rozvodů a rozhodování o péči dětí. (Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil, 2014)

Rodinná mediace je multidisciplinární záležitostí, kde se mediátor musí seznámit, na teoretické i praktické úrovni, s poznatky z více oborů – např. znát právní náležitosti, orientovat se v sociální a vývojové psychologii, efektivně vést komunikace, aktivně naslouchat, apod. Z toho vyplývá, že vzdělávání mediátorů v rodinných sporech je velmi rozsáhlé, a proto je nezbytností poskytnout jim komplexní, specializované a profesní vzdělávací programy. Pro získání kvalifikace rodinného mediátora, je podmínkou zvládnout základní i specializační výcvik v mediaci. Základní výcvik v mediaci má za úkol zahrnout základní odborné vzdělání v mediaci (principy, fáze, formy, apod.). Specializační výcvik v mediaci poskytuje další odborné vzdělání pro získání specializace v řešení sporů v rodině. Zde by měli účastníci tohoto kurzu aplikovat vědomosti a dovednosti získané v předchozím základním kurzu do problematiky rodinných, popř. rozvodových sporů. Probírána jsou zde různá témata např. týrání dětí, domácí násilí, možnosti řešení v rámci záchranné sociální sítě, činnost odborníků na danou rodinnou problematiku, apod. (Holá, 2013)

Dana Vrabcová se ve své bakalářské práci zabývala výzkumem vzdělávacích potřeb rodinných mediátorů, jednalo se o kvalitativní výzkum (metodou polostrukturovaných rozhovorů) kde se zaměřila na tři oblasti: *„dosazené vzdělání a jeho přínos pro činnost rodinného mediátora; výcvik v mediaci a jeho využitelnost v praxi rodinného mediátora; osobnostní předpoklady rodinného mediátora.“* Z výsledků vyplynulo, že *„profese rodinného mediátora je vysoce specializovaná a vyžaduje specifické dovednosti a schopnosti.“* Mediátoři navrhovali, že v ideálním případě by měl být vzdělávací kurz poskytován vysokou školou, měl by být multidisciplinární (vycházet tak ze základů psychologie, sociální práce, práva, sociologie, apod.), dále je pro ně velmi důležité získávat poznatky z oblasti komunikace (styly, bariéry, složky komunikace, aktivní naslouchání, efektivní komunikace,...), i v oblasti konfliktu (vývoj, cykly, teorie konfliktu, způsoby a modely řešení), ale samozřejmě i poznatky o mediaci (historie, modely, přístupy, fáze, proces mediace) – toto musí znát jak teoreticky, tak mít i možnost si vše vyzkoušet, proto by vzdělání mělo být tvořeno i praktickou částí (návuk modelových kauz, technik aktivního naslouchání, specifických mediačních technik, apod.). (Vrabcová, 2012)

3. 2 Vzdělávání v mediaci v evropském kontextu

V textu jsem se již několikrát zmiňovala, že celoživotní vzdělávání u mediátorů můžeme pokládat za nutnost, jelikož si pouze mediátoři neprohlubují již získané dovednosti a znalosti, ale získávají i životní kompetence, dochází k rozvoji a upevňování mediačních dovedností, ale i k ověřování zda jsou dodržovány elementární principy mediace. Další vzdělání v mediaci, je tedy stejně důležité jako počáteční vzdělání v mediaci. „*Vzdělávání mediátorů chápeme jako proces získávání jejich vzdělání.*“ (Holá 2013, s. 54).

Celoživotním vzděláváním se zabývá i Evropská unie, konkrétně prostřednictvím Lisabonské strategie. Cílem této strategie je vytvořit evropský prostor pro celoživotní učení, podporovat celoživotní učení jako jednu z hlavních zásad vzdělávání a odborné přípravy, zavedení akčního programu v roce 2006 v oblasti celoživotního učení (podpora mobility, výměny, spolupráce v rámci EU). Dále je celoživotní učení mediátorů ovlivňováno dalšími unijními mechanismy, např. Zelenou knihou o alternativních řešeních sporů v občanskoprávních a obchodních věcech (Evropská komise 2002), Doporučení Rady Evropy k mediaci v různých oblastech společenské praxe (ve věcech rodinných, trestních,...), Návrhem Rezoluce vydané Evropským Parlamentem (2003) a Evropským etickým kodexem pro mediátory (2004). Hlavní změnu v evropské mediaci přinesla ovšem Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech. Česká republika a ostatní státy EU se zavázaly k provedení opatření nezbytných pro harmonizaci podmínek k využívání mediace a zajištění její kvality – směrnice Evropského parlamentu a Rady Č. 2008/52/ES, o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech, vyvolala tedy tlak na členské státy, aby vytvořily legislativní, profesní a kvalifikační podmínky k možnosti využívání mediace, navíc zavázala státy k podněcování vzdělání a tréninků mediátorů. I přestože směrnice platí jen pro přeshraniční spory v občanských a obchodních věcech, mnoho států překročilo rámec požadavků této evropské směrnice. Na základě této směrnice byl vytvořen již zmiňovaný Zákon o mediaci v České republice. (Holá, 2013)

3. 2. 1 Vybrané země Evropské unie

Cílem této práce není detailní komparace vzdělání mediátorů v evropských zemích. Pouze konstatování, že vzdělání mediátorů v evropských zemích, Českou republiku nevyjímaje, je dosud nejednotné, nevychází z identifikovaných kompetencí pro výkon této profese, není diferenciováno dle specializace a stupně profesního vývoje, nedochází k propojování teoretických znalostí s praxí, není systematicky zajištěno počáteční a další vzdělání v mediaci. Proto se domnívám, že možnosti vzdělání v mediaci, které jsou nabízeny, tak plně neuspokojují vzdělávací potřeby budoucích i praktikujících mediátorů, což bohužel může mít za následek zpomalení či až stagnaci rozvoje mediace jako důležité alternativní metody řešení sporů, která by byla vedena profesionálně. (Holá 2013)

Z portálu EUROPA.eu jsem vybrala několik evropských zemí (Velkou Británii, která je „kolébkou“ institucionalizované mediace a geografické sousedy ČR) a stručně popsala, jak jsou mediační služby organizované a jaký je jejich systém vzdělávání mediátorů. I tyto státy reagovaly na vydanou Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech. Některé státy a jejich realizování směrnice, mohou být pro Českou republiku inspirací.

Velká Británie (konkrétně Anglie a Wales v rámci Spojeného království)

Za propagaci a koncepci mediace zodpovídá ministerstvo spravedlnosti, který zavedl akreditační systém mediátorů a mediačních institucí. U rodinných mediátorů je zde nastaven systém tzv. autoregulace, kdy kontrola kvality a odbornost mediátorů je nastavena uvnitř profesní skupiny, jedná se o Radu pro mediaci v rodinných sporech. Nefunguje celostátní vzdělávací instituce, zákon neukládá požadavky na konkrétní vzdělání, mediátoři v Anglii jsou vzdělávání soukromým sektorem, ale často podléhají tzv. autoregulaci v profesi, neboť profesní mediační instituce si definují vlastní standardy v oblasti profese, etiky a vzdělávání. (EUROPA.eu)

Spolková republika Německo

Německo, stejně jako Česká republika, nabylo účinnosti Zákona o mediaci v roce 2012. Německý zákon o mediaci stanovuje pouze základní pravidla (definuje pojmy mediace a mediátor, ale nestanovuje pro provádění mediace žádný podrobný jednacích řád). U mediátora se nepožaduje ani minimální věk, ani určité dosažené vzdělání s vysokoškolským diplomem, ovšem Spolkové ministerstvo spravedlnosti má oprávnění stanovit prostřednictvím vyhlášky

další požadavky na vzdělání a odbornou přípravu. Ten, kdo úspěšně absolvuje takové vzdělání, které bude odpovídat požadavkům této vyhlášky, jež bude teprve vydána, se poté smí nazývat certifikovaným mediátorem.

V Německu neexistuje státní systém vzdělávání mediátorů. Vzdělávání je poskytováno asociacemi, sdruženími, univerzitami, podniky a jednotlivci. Existuje mnoho organizací, které sdružují profesionální mediátory (např. Centrum pro mediaci, Spolková asociace mediace, a jiné). (EUROPA.eu)

Slovenská republika

Na Slovensku v roce 2004 byla mediace definována v zákoně o mediaci č. 420/2004 Sb., kdy za mediaci na Slovensku zodpovídá ministerstvo spravedlnosti, které vede registr zapsaných mediátorů, registr mediačních center a registr vzdělávacích institucí. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech ovlivnila již existující slovenskou právní úpravu zejména s ohledem na přeshraniční spory. Novela *zákonu o mediácii zákon č. 141/2010 Z.z.*, kterým se změnil a doplnil *zákon č. 420/2004 Z.z.*, je účinný od července 2010. Zahrnuje nejen transpozici zmíněné evropské směrnice, obsahuje také novelizaci dalších částí stávajícího zákona, které vyplynuly z praxe během šestileté existence původního zákona. Změny byly uskutečněny zejména v oblasti upravující povinnost mlčenlivosti, byla změněna ustanovení týkající se začátku a konce mediace a úprava dalšího povinného vzdělávání mediátorů. Pro zapsání do registru zapsaných mediátorů je podmínkou absolvovat odbornou přípravu u akreditované vzdělávací instituce (v rozsahu 100 hodin obsahující základy práva (nemusí absolvovat osoby, které mají právní vysokoškolské vzdělání), oblast interpersonální komunikace, teorie konfliktů a psychologické aspekty řešení konfliktů) a odbornou zkoušku mediátora. (EUROPA.eu; Palme 2012)

Rakousko

Rakouský zákon upravuje požadované vzdělání a registraci mediátorů (spravuje ministerstvo spravedlnosti). Podpora mediátorům není poskytována žádným státním orgánem, ale spíše zde fungují komerční i nekomerční a nevládní organizace. Dle zákona může být registrovaným mediátorem člověk nad 28 let s odbornou kvalifikací (vzdělán v mediačních, právních a psychologických znalostí a dovedností, toto vzdělání je poskytováno registrovanými vzdělávacími institucemi, dokonce i vysokými školami) a má pojištění na

odpovědnost mediátora. Status „registrovaný mediátor“ však není chráněným označením povolání. (EUROPA.eu)

Polsko

V Polsku funguje veřejný nevládní orgán, který byl zřízen ministrem spravedlnosti v roce 2009, Veřejná rada pro mimosoudní řešení sporů a konfliktů. Tento orgán má velmi široký záběr působnosti, základní vizí je zajistit řádné fungování mediace v Polsku. Mezi výsledky práce rady patří tyto dokumenty: Etický kodex polských mediátorů, Normy pro vzdělávání mediátorů, Normy pro vedení mediace a mediačního řízení a Předpoklady systémových změn. Členové této rady jsou dobrovolníci, z řad vědců, zkušených praktiků z oblasti mediace a dalších odborníků. Dále zde působí i mnoho soukromých organizací věnující se mediaci. (EUROPA.eu)

Závěrem této podkapitoly bych ještě pro doplnění tématu zmínila nadnárodní instituce zabývající se mediací. V Evropě je nejznámější European Mediation Network Initiative (Iniciativa Evropské sítě mediátorů), která byla založena v Helsinkách (v rámci Nordické konference o mediaci) v roce 2006. Posláním této iniciativy je vznik informační evropské základny o mediaci, propagování mediace a spolupráce mezi mediátory na různých úrovních a profesí. Nejvýznamnější celosvětová nepolitická organizace, která sdružuje mediátory světa, organizuje konference a propaguje mediaci, se sídlem v Argentině, se jmenuje World Mediation Forum (Světové fórum mediátorů). (Šišková, 2012)

4 Výzkumná část

V první části diplomové práce, tzv. teoretické části bylo téma zpracováno na základě rozboru odborné české i cizojazyčné literatury a elektronických zdrojů. Druhá část diplomové práce – výzkumná část práce obsahuje analýzu kvantitativního šetření uskutečněného pomocí on-line dotazníků (VypInto.cz) zaslané zapsaným mediátorům v seznamu Ministerstva spravedlnosti ČR (Příloha I). Doplnkovou metodou k dotazníkům bylo elektronické dotazování figurantů, kteří imitují strany sporu u zkoušek mediátora na Ministerstvu spravedlnosti ČR a České advokátní komoře. Výzkumnou část jsem doplnila i o přehledné statistické zpracování uskutečněných zkoušek mediátora na Ministerstvu spravedlnosti ČR a České advokátní komoře, neboť ani Česká advokátní komora ani Ministerstvo spravedlnosti ČR nevede oficiální statistiky mediačních zkoušek.

Pro sestavení dotazníku mi byla nápomocna publikace *Jak se vyrábí sociologická znalost* (Disman, 2000) a webové stránky *VypInto.cz*. Pro analýzu výsledků výzkumného šetření jsem čerpala z knihy *Analýza dat z dotazníkového šetření* (Řezanková, 2007), z webových stránek *VypInto.cz* a z mých základních znalostí statistiky.

4. 1 Cíle a hypotézy výzkumného šetření

Již název diplomové práce „*Vliv vzdělání na výkon role mediátora*“ napovídá hlavní cíl výzkumného šetření. Hlavním cílem diplomové práce je zjištění, jak předchozí vzdělání (absolvované vysokoškolské) ovlivňuje výkon role zapsaného mediátora.

Dále se zabývám (dílčí cíle) i úspěšností u zkoušek mediátorů na Ministerstvu spravedlnosti České republiky i České advokátní komoře, stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti ČR č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora.

Zaměřuji se i na další vzdělávání v mediaci.

Jedná se o kvantitativní výzkumné šetření, kde prostřednictvím deduktivní metody (na základě teoretického základu jsou vytvořeny hypotézy, které se ověřují prostřednictvím výzkumného šetření) jsou zamítány či potvrzovány stanovené hypotézy. Hypotézy jsou dvojího druhu tzv. nulté (základní, obecné) hypotézy a pracovní hypotézy, které usnadňují přeformulovat teoretický problém do výzkumného jazyka. (Disman, 2000)

Na základě stanoveného hlavního cíle a dílčích cílů, studia literatury a vlastních zkušeností z mediačních zkoušek, kde jsem působila jako figurant, jsem si stanovila hypotézy. Stanovila jsem si dvě nulté hypotézy, které reprezentují dvě hlavní (obecné) oblasti

výzkumného šetření – vzdělání mediátorů a zkoušku z mediace. V této práci odlišuji nulté hypotézy písmenem *a* (vzdělání) a *b* (zkouška z mediace), kdy každá nultá hypotézy obsahuje vlastní pracovní hypotézy.

a) Nultá hypotéza:

H0a- Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje výkon role zapsaného mediátora.

Pracovní hypotézy H0a:

H1a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory v přístupu k mediaci.

H2a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory v typu role mediátora.

H3a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory ve zvolení strategie mediace.

H4a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory ve výběru zaměření na konkrétní aplikační oblasti netrestní mediace.

H5a: Mediátoři s právním vzděláním se více soustředí na identifikaci problému, na možnosti a limity ve finálních řešeních, důraz kladou na formulaci dohod. Mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním se více zaměřují na emoce stran mediace, soustředí se na prožitky a vzájemné pochopení emocí, postojů a potřeb. (Tyto zkušenosti jsem získala z mediačních zkoušek, kde jsem působila jako figurant demonstrováné mediace).

H6a: Mediátoři s právním vzděláním častěji volí evaluativní směr (typ) mediace. Mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním volí častěji facilitativní směr (typ) mediace.

b) Nultá hypotéza:

H0b - Úspěšnost u zkoušek zapsaného mediátora (dle Zákona o mediaci) je ovlivněna různými (externími) vlivy.

Pracovní hypotézy H0b:

H1b: Zkouška zapsaného mediátora je ovlivněna počátečním výcvikem/vzděláním v mediaci. Ti, kteří absolvovali (počáteční) výcvik/vzdělání v mediaci měli větší úspěšnost u zkoušky než ti, kteří žádný výcvik/vzdělání v mediaci neabsolvovali.

H2b: Ústní zkouška z mediace je ovlivněna výkonem figurantů v mediační kauze. Dobrý výkon figuranta (realisticky odpovídající dané situaci) může pomoci zkoušenému k větší pravděpodobnosti, že uspěje u zkoušky, naopak špatný výkon figuranta může vést k větší pravděpodobnosti, že u zkoušky neuspěje.

H3b: Ústní zkouška z mediace je ovlivněna mediační kauzou. Za nejlehčí kauzy (větší úspěšnost u zkoušek) lze považovat mediační kauzy "obchodní", kde se nevyskytují dlouhodobé, hluboké a emocionální vztahy mezi stranami mediace (hrané figuranty). Naopak nejtěžší mediační kauzy (s nižší mírou úspěšnosti u zkoušek) lze spatřovat v tzv. "vztahových" mediačních kauzách.

Na základě výzkumného šetření došlo k potvrzení, či vyvrácení stanovených hypotéz.

V dotazníku jsem i zjišťovala, jestli se zapsaní mediátoři dále vzdělávají v mediaci, jakým způsobem, a jaké následné vzdělávání by v České republice uvítali. Odpovědi na tyto otázky jsou též uvedeny v této diplomové práci.

4. 2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumným souborem jsou zapsaní mediátoři (k 19. 3. 2015) ve veřejném seznamu mediátorů Ministerstva spravedlnosti ČR dostupný na webových stránkách.

Dále se jedná o 49 figurantů, kteří působili u mediačních zkoušek na Ministerstvu spravedlnosti ČR a České advokátní komoře.

Dále jsem s poskytnutými daty týkající se uskutečněných zkoušek z mediace oslovila paní Veroniku Navrátilovou z justičního odboru a paní Martinu Stuchlou z odboru státního dohledu Ministerstva spravedlnosti ČR a paní Lenku Danilišín zastupující vedoucí odboru výchovy a vzdělávání (paní Šenfildovou, s kterou jsem byla v minulý rok v kontaktu) z České advokátní komory. Ministerstvo spravedlnosti ČR ani Česká advokátní komora nevedou oficiální statistiky tohoto charakteru. Byla mi ovšem poskytnuta data z mediačních zkoušek, která jsem shromáždila, zapsala do tabulek a vypočítala procenta úspěšnosti zkoušek. Cenná data ke zkouškám zapsaných mediátorů mi poskytla i paní Taťána Šišková.

4. 3 Metodologie výzkumného šetření

Hlavní výzkumnou metodou této diplomové práce je dotazník. Výhody dotazníku spatřuje Disman (2000) v efektivnosti, kdy při relativně malých nákladech může tato výzkumná metoda zkoumat velký počet jedinců, získání informací se může zdařit za poměrně krátkou dobu a anonymita respondentů je relativně přesvědčivá. Hlavní nevýhodou dotazníku je nízká návratnost a kladení vysokých nároků na ochotu dotazovaného, kdy je snadné vynechat některé otázky či neodpovídat vůbec.

Jelikož mým cílem bylo provést výzkumné šetření u všech zapsaných mediátorů, byl právě dotazník pro mě tou nejvýhodnější výzkumnou metodou. Díky výhodám elektronické komunikace jsem zvolila on-line dotazník. Výhodou on-line dotazníku je časová nenáročnost (dotazník mediátorům zabral cca 5 -7 min času) a nemusel být stahován a ukládán do jejich počítače, výsledky on-line dotazníku jsou anonymní (automaticky se data převedou do EXCELU, bez uvádění jména a jiných identifikačních údajů).

Dotazník jsem sestavila pomocí internetového portálu VypInto.cz na základě mnou stanovených hypotéz. Po vytvoření dotazníku jsem pomocí veřejného seznamu zapsaných mediátorů, který je dostupný na webových stránkách Ministerstva spravedlnosti ČR, zjistila e-mailové adresy zapsaných mediátorů. Dne 19. 3. 2015, kdy byl dotazník elektronicky zaslán, bylo v seznamu 165 zapsaných mediátorů (18 z nich mělo neplatný e-mail, či nebyl uveden). E-mail s žádostí o vyplnění, vysvětlení, co budu v diplomové práci zkoumat a s odkazem na on-line dotazník s doplněním, že mě mohou kontaktovat, pokud by měli nějaký dotaz, či měli zájem o zaslání výsledků výzkumného šetření, popř. celé diplomové práce. E-mailem s odkazem na on-line dotazník jsem nakonec obeslala 147 zapsaných mediátorů. Přibližně deset respondentů mě požádalo o poslání výsledků výzkumného šetření. Dva respondenti napsali, že by bylo přínosné zkoumat, proč soudci nevyužívají možnosti mediace zapsaných mediátorů, což by bylo velmi zajímavé téma pro další výzkumné šetření. Dva respondenti byli pohoršeni mojí žádostí o vyplnění dotazníku, kdy mi vytkli, že jsem je dostatečně nepožádala. Ukončení vyplňování on-line dotazníku bylo stanoveno ke dni 30. 3. 2015 (ve 23:45 hodin). Tento časový limit on-line dotazníku mi neposkytl prostor pro opakované obesílání respondentů, což se standardně kvůli zvýšení návratnosti u dotazníkového šetření provádí. On-line dotazník vyplnilo 57 respondentů – zapsaných mediátorů. Návratnost on-line dotazníku tedy byla 38,78%. Dotazník jsem statisticky zpracovala (četnosti, vážený průměr, procentní zastoupení jevu, analýza závislosti) a graficky znázornila (tabulky, grafy) pro lepší

přehlednost. Na základě analýzy výsledků z dotazníkového šetření došlo buď k potvrzení, či vyvrácení stanovených hypotéz.

Poněvadž jsem se obávala nízké návratnosti dotazníku, rozhodla jsem se využít dvou doplňkových metod k výzkumnému šetření, které by mohly eventuálně doplnit on-line dotazníky. První doplňkovou metodou je otevřená výzkumná otázka, která byla položena figurantům mediačních zkoušek prostřednictvím e-mailu. E-mailové kontakty na figuranty jsem získala, když jsem sama působila u mediačních zkoušek. E-mail s prosbou, vysvětlením cíle mé diplomové práce a otevřenou výzkumnou otázkou: *„Jak hodnotíte výkony zkoušených mediátorů podle místa realizace mediačních zkoušek (Ministerstvo spravedlnosti ČR versus Česká advokátní komora)?“* jsem zaslala 49 kontaktům – figurantům (bohužel jsem nevěděla, jestli nepůsobili pouze na ČAKu, či Ministerstvu spravedlnosti ČR). Odepsalo mi 5 respondentů – figurantů, kdy 4 respondenti – figuranti působili, jak u zkoušek z mediace na Ministerstvu spravedlnosti ČR i ČAKu. Uvědomuji si, že počet respondentů – figurantů je nízký, i přesto jsem jejich pohled do své diplomové práce pro ilustraci zařadila, jelikož je pro téma této práce velmi vypovídající. Jejich odpovědi jsou použity u vyvrácení, či potvrzení hypotézy H5a: *„Mediátoři s právním vzděláním se více soustředí na identifikaci problému, na možnosti a limity ve finálních řešeních, důraz kladou na formulaci dohod. Mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním se více zaměřují na emoce stran mediace, soustředí se na prožitky a vzájemné pochopení emocí, postojů a potřeb. (Tyto zkušenosti jsem získala z mediačních zkoušek, kde jsem působila jako figurant demonstrované mediace).“*

Druhou doplňkovou metodou je zpracování dat z mediačních zkoušek z České advokátní komory a Ministerstva spravedlnosti ČR. Data jsem sjednotila, zapsala do přehledných tabulek a statisticky zpracovala (procenta) úspěšnost u mediačních zkoušek na obou institucích.

4. 4 Analýza výzkumného šetření

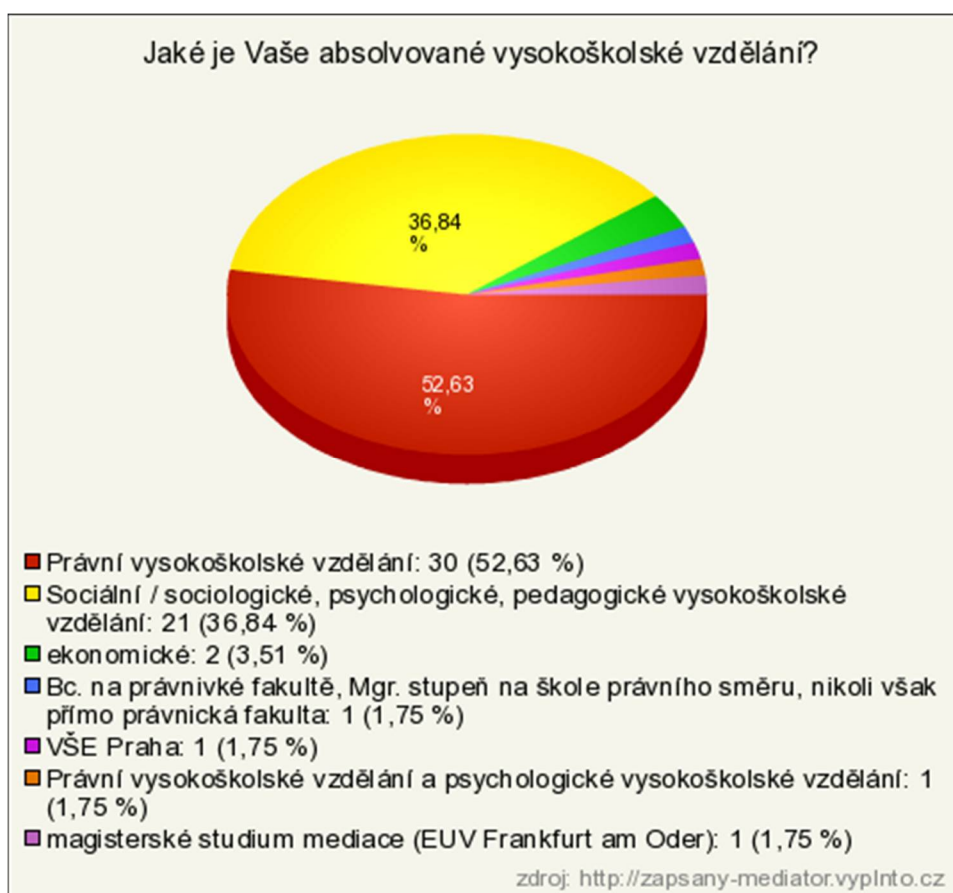
Jelikož návratnost on-line dotazníku je 38,78%, nemohla jsem výsledky generalizovat pro všechny zapsané mediátory v České republice. Poněvadž počet respondentů byl menší než 100, jsou uvedené relativní četnosti pouze orientační a analýza výsledků je omezena. Výsledky z dotazníkového šetření se vztahují pouze na část zapsaných mediátorů – respondentů, kteří vyplnili dotazník

Na základě analýzy výsledků z dotazníkového šetření a odpovědí figurantů u mediačních zkoušek jsou postupně stanovené hypotézy potvrzovány, či zamítány.

4. 4. 1 Absolvované vzdělání zapsaných mediátorů

H0a- Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje výkon role zapsaného mediátora

Dotazník se skládal z 15 nepovinných a jedné povinné otázky. Právě absolvované vysokoškolské vzdělání zapsaných mediátorů bylo jedinou povinnou otázkou v dotazníku. Tato otázka byla umístěna jako poslední otázka v dotazníku. Respondenti na otázku „*Jaké je Vaše absolvované vysokoškolské vzdělání?*“ vybrali jednu z nabízených možných odpovědí – právní vysokoškolské vzdělání; sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vzdělání, či jiné, kde měli možnost vzdělání upřesnit. Odpovědi na tuto otázku jsou graficky znázorněny v *Grafu 1*.



Graf 1 – Jaké je Vaše absolvované vysokoškolské vzdělání, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

Dotazník vyplnilo 57 zapsaných mediátorů: 30 z nich má právní vysokoškolské vzdělání, 21 z nich sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vzdělání, 6 z nich jsem zařadila do sekce jiné vzdělání pro lepší vyhodnocování výsledků. U ověřování hypotéz budu porovnávat pouze dvě skupiny definované dle vysokoškolského vzdělání:

- právní
- sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání.



Graf 2: Absolvované vysokoškolské vzdělání, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

4. 4. 2 Přístup k mediaci

H1a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory v přístupu k mediaci.

Otázka zněla: Vyznačte, jaký přístup mediátora nejčastěji v mediaci uplatňujete?

Respondenti měli na škále 1-5 vyznačit jejich individuální přístup u čtyř kategorií.

Direktivnost - nedirektivnost

První kategorie pojednává o míře direktivnosti, pohybující se na škále *direktivnost (1)-nedirektivnost (5)*. Respondenti se pohybovali na škále od 2 – 4. Nikdo z respondentů nevybral možnost 1 – *direktivnost*, ani 5 – *nedirektivnost*. Tabulka 1 rozděluje zapsané mediátory na dva soubory, dle absolvovaného vysokoškolského vzdělání a uvádí počet četností u jednotlivých bodů škály.

| Vzdělání / direktivnost – nedirektivnost (škála) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|----|---|
| právní vysokoškolské | 0 | 9 | 9 | 7 | 0 |
| sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání | 0 | 0 | 4 | 11 | 0 |

Tabulka 1 (celkem odpovědí: 40) – Přístup k mediaci (direktivnost-nedirektivnost), zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Z tabulky 1 vyplývá, že zapsaní mediátoři s právním vysokoškolským vzděláním se více pohybují na této škále u bodu **2,92** (vážený průměr), což je ve středu s mírným přiblížením k *direktivnosti*, naopak zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým,

pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji volili na škále bod **3,73** (vážený průměr), který je blíže k *nedirektivnosti*.

Ostražitost - důvěra

Druhá kategorie pojednává o míře ostražitosti a důvěře, pohybující se na škále *ostražitost (1) – důvěra (5)*. Zde se respondenti pohybovali na škále 3 – 5. Nikdo z respondentů nezvolil bod 1 – 2 (*ostražitost*). Tabulka 2 rozděluje zapsané mediátory na dva soubory, dle absolvovaného vysokoškolského vzdělání a uvádí počet četností u jednotlivých bodů škály.

| Vzdělání / ostražitost – důvěra (škála) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| právní vysokoškolské | 0 | 0 | 11 | 10 | 3 |
| sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání | 0 | 0 | 3 | 10 | 8 |

Tabulka 2 (celkem odpovědí: 45) – Přístup k mediaci (ostražitost - důvěra), zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Tabulka 2 vypovídá, že zapsaní mediátoři s právním vysokoškolským vzděláním na škále *ostražitost (1) – důvěra (5)* označovali bod **3,66** (vážený průměr), což naznačuje jejich postavení ve středu, který se více přiklání k důvěře než ostražitosti. Zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním označovali na škále nejčastěji bod **4,24** (vážený průměr), což vypovídá o přístupu v mediaci, který má blíže k důvěře než ostražitosti.

Rozum - emoce

Třetí kategorií u přístupu k mediaci je upřednostňování rozumu či emocí. Na škále *rozum (1) – emoce (5)* měli zapsaní mediátoři, vyznačit jaký přístup v mediaci nejčastěji uplatňují. Zde se respondenti pohybovali na škále 2 - 4. Nikdo z respondentů nezvolil bod 1 (*rozum*) a 5 (*emoce*). Tabulka 3 rozděluje zapsané mediátory na dva soubory, dle absolvovaného vysokoškolského vzdělání a uvádí počet četností u jednotlivých bodů škály.

| Vzdělání / rozum – emoce (škála) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| právní vysokoškolské | 0 | 10 | 9 | 1 | 0 |
| sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání | 0 | 0 | 8 | 10 | 0 |

Tabulka 3 (celkem odpovědí: 38) – Přístup k mediaci (rozum - emoce), zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Tabulka 3 vypovídá, že zapsaní mediátoři s právním vysokoškolským vzděláním na škále *rozum (1) – emoce (5)* označovali nejčastěji bod **2,55** (vážený průměr), což naznačuje jejich postavení ve středu, který se více přiklání k rozumu než k emocím. Zapsaní mediátoři se

sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním označovali na škále nejčastěji bod **3,55** (vážený průměr), což naznačuje jejich postavení ve středu, který se více přiklání k emocím než k rozumu.

Úsilí - rezignace

Poslední kategorií zabývající se přístupem k mediaci je škála *úsilí (1) – rezignace (5)*. Respondentům bylo v dotazníku vysvětleno, že se jedná o případy mediace, kdy se konflikt nedaří řešit prostřednictvím mediace. Zde se respondenti pohybovali na škále 2 - 4. Nikdo z respondentů nezvolil bod 1 (*úsilí*) a 5 (*rezignace*). Tabulka 4 rozděluje zapsané mediátory na dva soubory, dle absolvovaného vysokoškolského vzdělání a uvádí počet četností u jednotlivých bodů škály.

| Vzdělání / úsilí – rezignace (škála) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| právní vysokoškolské | 0 | 11 | 7 | 3 | 0 |
| sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání | 0 | 3 | 11 | 6 | 0 |

Tabulka 4 (celkem odpovědí: 41) – Přístup k mediaci (úsilí - rezignace), zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Tabulka 4 vypovídá, že zapsaní mediátoři s právním vysokoškolským vzděláním na škále *úsilí (1) – rezignace (5)* označovali nejčastěji bod **2,61** (vážený průměr), kdy nejčastěji vybrali bod 2 – 3, což naznačuje jejich postavení ve středu, který se více přiklání k úsilí než k rezignaci. Zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním označovali na škále body 2 - 4, nejvíce odpovědí se vyskytovalo na škále v bodě **3,15** (vážený průměr), což naznačuje jejich postavení ve středu mezi úsilí a rezignací.

Počty všech respondentů, ani těch, co odpověděli na tuto otázku (otázka byla nepovinná) nemůžeme považovat za dostatečný počet, který by byl možný generalizovat a implikovat na všechny zapsané mediátory v ČR. Můžeme zde pouze spatřovat určitou rozdílnou náklonnost v přístupu k mediaci u respondentů - mediátorů s právním vysokoškolským vzděláním a respondentů - mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním. Respondenti - mediátoři s právním vysokoškolským vzděláním jsou často ve středu mezi dvěma rozdílnými póly přístupu k mediaci. U *direktivnosti – nedirektivnosti* se nacházejí ve středu s mírným přiblížením k direktivnosti, ve středu se nacházejí i u škály *ostrážitost – důvěra*, kdy se více přiklání k důvěře, co se týká *rozumu – emoce* i zde je středová hodnota s větší přiblížením k rozumu a u poslední kategorie *úsilí –*

rezignace se ze středu více přiklání k úsilí. Respondenti – mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním oproti první skupině častěji volili spíše nedirektivní, založený na důvěře a emocích, kdy pokud se nedaří spor vyřešit prostřednictvím mediace, volí dle situace mezi úsilím a rezignací.

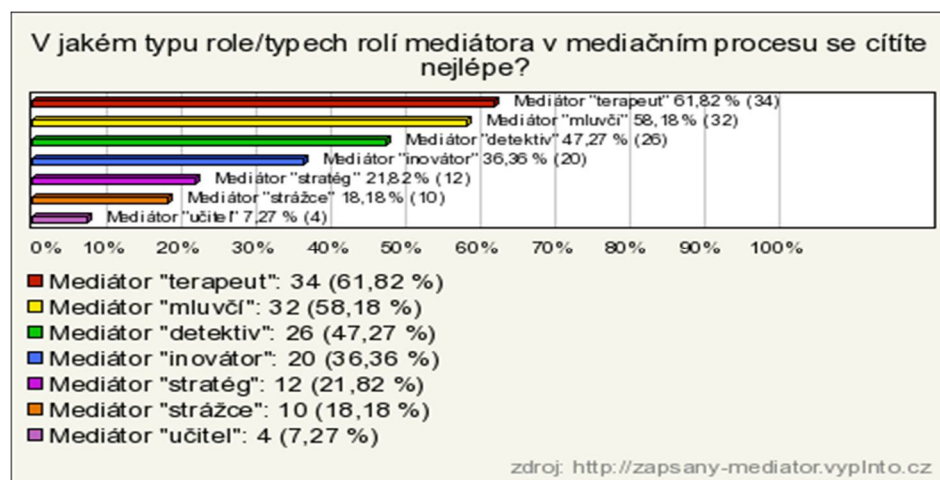
Z výzkumného šetření vyplývá, že „H1a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory v přístupu k mediaci“ můžeme pokládat za potvrzenou, jelikož výzkumné šetření naznačuje rozdílné tendence přístupu k mediaci ve čtyřech definovaných kategoriích u respondentů – mediátorů s právním vzděláním a respondentů – mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním.

4. 4. 3 Typ role mediátora

H2a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory v typu role mediátora.

Otázka zněla: V jakém typu role/typech rolí mediátora v mediačním procesu se cítíte nejlépe?

Respondenti mohli vybrat jednu až tři možnosti, každá role byla stručně definována hlavními charakteristikami. Vybrala jsem si rozdělení typů rolí podle Bednařika (2003), jelikož mi již názvy rolí připadají výstižné (každá role mediátora byla ve 2. kapitole *Mediátor* teoretické části diplomové práce podrobně definována). Graf 3 znázorňuje absolutní a relativní četnosti u jednotlivých typů rolí, jak odpověděli respondenti v dotazníku. Nejčastěji se zapsaní mediátoři cítí nejlépe v roli mediátora – terapeuta, mediátora – mluvčího a mediátora – detektiva.



Graf 3 – V jakém typu role/typech rolí mediátora v mediačním procesu se cítíte nejlépe?, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

Tabulka 5 rozděluje zapsané mediátory na dva soubory, dle absolvovaného vysokoškolského vzdělání a znázorňuje četnosti vybraných rolí mediátora.

| Vzdělání / typ role mediátora | detektiv | inovátor | mluvčí | stratég | strážce | terapeut |
|--|----------|----------|--------|---------|---------|----------|
| právní vysokoškolské vzdělání | 13 | 7 | 15 | 11 | 9 | 11 |
| sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání | 8 | 10 | 15 | 1 | 1 | 19 |

Tabulka 5 (celkem odpovědí: 120) – Typ role mediátora, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Z četností vyplývá, že respondenti - zapsaní mediátoři s právním vzděláním se nejlépe cítí v roli mediátora – mluvčího. Dále poté v roli mediátora – detektiva. Další nejčastěji vybranou rolí byl mediátor – stratég a mediátor – terapeut.

Naopak respondenti - zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji volili typ role mediátor - terapeut. Dále se lépe cítili v rolích mediátor - mluvčí a mediátor - inovátor.

Společnou upřednostňovanou rolí mediátora je mluvčí a terapeut, naopak u respondentů – mediátorů s právním vzděláním je zastoupena i role stratéga a strážce, které jsou v minimální míře u respondentů – mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním.

Pro lepší ilustraci pořadí oblíbenosti typu role mediátora podle absolvovaného vysokoškolského vzdělání přikládám Tabulku 6:

| Vzdělání / pořadí oblíbenosti typu role mediátora | 1. | 2. | 3. |
|--|--------------------|---------------------|---------------------------------------|
| právní vysokoškolské | mediátor - mluvčí | mediátor - detektiv | mediátor-stratég + mediátor -terapeut |
| sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání | mediátor -terapeut | mediátor -mluvčí | mediátor -inovátor |

Tabulka 6 – Typ role mediátora - pořadí, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Z výzkumného šetření vyplývá, že „H2a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory v typu role mediátora.“ můžeme pokládat za potvrzenou, jelikož výzkumné šetření ukazuje, že respondenti – mediátoři s právním vzděláním se nejlépe cítí v roli mediátora mluvčího, detektiva, stratéga a terapeuta (dle vyjmenovaného pořadí). Respondenti – mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním se nejlépe cítí v roli mediátora terapeuta, mluvčího a inovátora

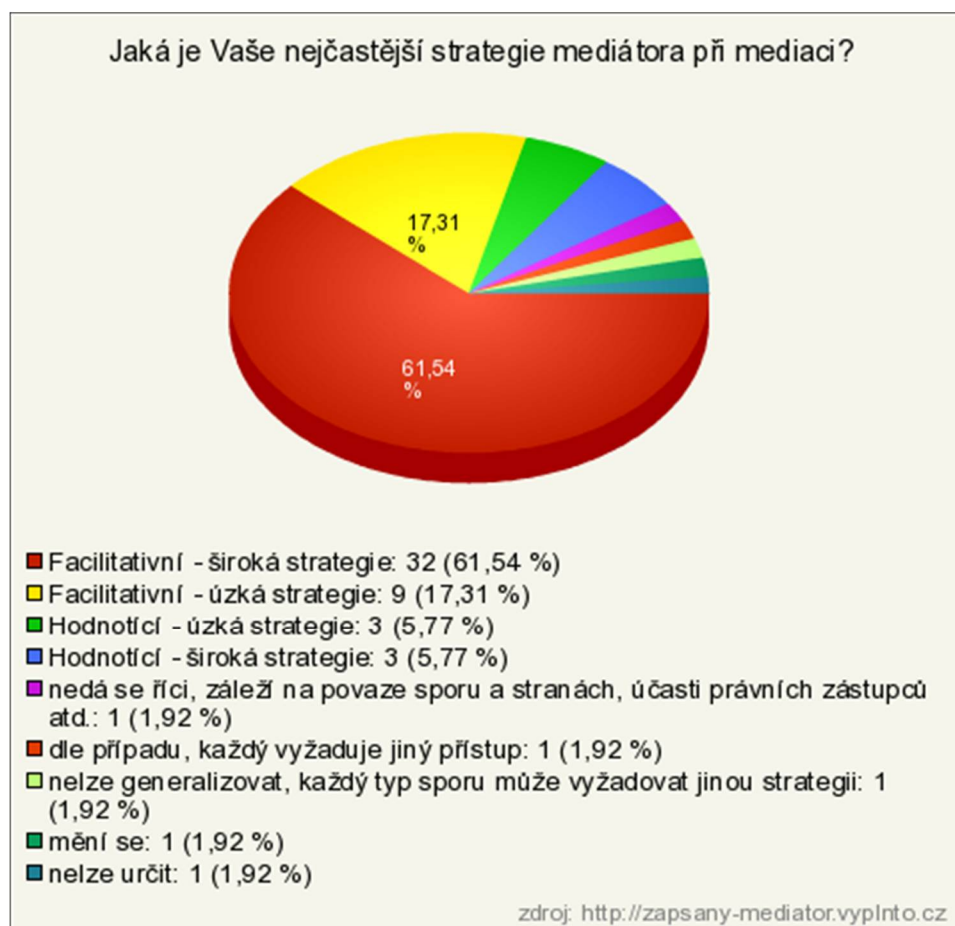
(dle vyjmenovaného pořadí). Společnou upřednostňovanou rolí mediátora je mluvčí a terapeut, naopak u respondentů – mediátorů s právním vzděláním je zastoupena i role stratéga a strážce, které jsou v minimální míře u respondentů – mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním.

4. 4. 4 Strategie mediátora

H3a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory ve zvolení strategie mediace.

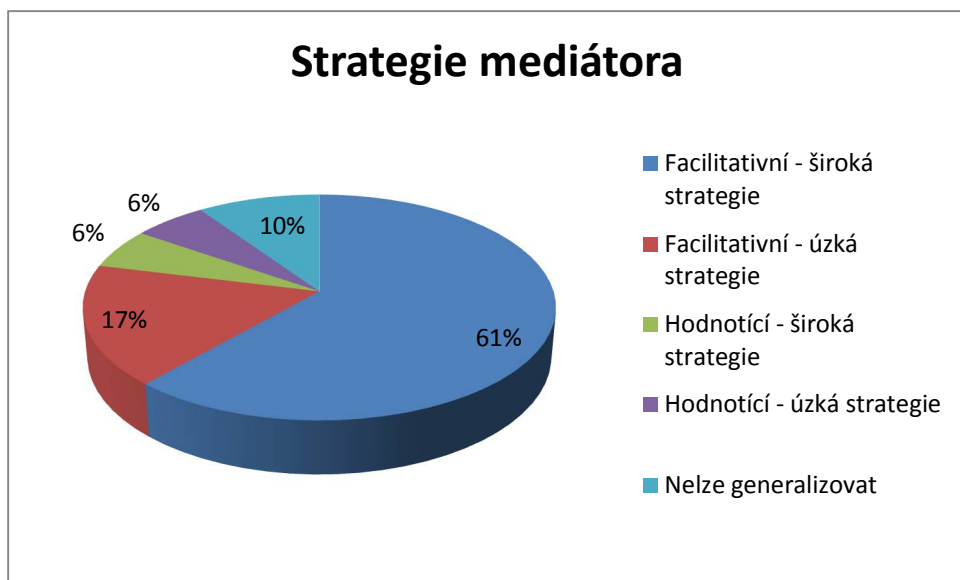
Další otázka se týkala strategie zapsaných mediátorů, tak jak je definuje A. Riskin. V dotazníku byly vysvětleny základní charakteristiky jednotlivých strategií, aby se zapsaní mediátoři lépe orientovali a zvolili tu strategii, kterou nejčastěji uplatňují při mediaci (viz teoretická část – 2. kapitola *Mediátor*)

Následující Graf 4 názorně ukazuje, jaké strategie respondenti – zapsaní mediátoři nejčastěji uplatňují. Nejčastěji se jedná o facilitativní - širokou strategii.



Graf 4 – Jaká je Vaše nejčastější strategie mediátora při mediaci? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

Pro lepší přehlednost přikládám mnou zpracovaný Graf 5, který sjednocuje odpovědi, kdy respondenti odpověděli, že nelze vybrat pouze jednu strategii – výběr strategie v mediaci se podle nich odvíjí od povahy sporu, či účastnících sporu, nelze tedy strategii u této skupiny mediátorů generalizovat.



Graf 5: Strategie mediátora, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Analýzu závislosti je možné použít pouze u strategie facilitativní – široká, která se vyskytuje u 61 % respondentů – zapsaných mediátorů (výzkumného vzorku).

Analýza závislosti, konkrétně čtyřpolní tabulka pro dvě dichotomické proměnné (Řezánková 2007) zjišťuje, zda má určitá definice skupiny respondentů (1. proměnná) vliv na mnou vybraný výrok (2. proměnná). 1. proměnnou jsou respondenti – zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním. 2. proměnnou je v tomto případě sledovaná odpověď: facilitativní – široká strategie. Do čtyřpolní tabulky zapíši absolutní četnosti výskytu vybraných proměnných a jejich protikladů, viz Tabulka 6.

| | Facilitativní – široká strategie | Jiná strategie než facilitativní - široká | Součet |
|---|----------------------------------|---|--------|
| Zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním | 19 | 2 | 21 |
| Zapsaní mediátoři s právním/jiným vzděláním | 13 | 23 | 36 |
| Součet | 32 | 25 | 57 |

Tabulka 6 – Analýza závislosti: facilitativní široká strategie, zdroj: <http://zapsany-mediator.vvplnto.cz>, vlastní úprava

Tato čtyřpolní tabulka znázorňuje, že 19 respondentů – mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji uplatňuje facilitativní - širokou strategii. Naopak dva respondenti – mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji uplatňují jinou strategii než je facilitativní – široká. 13 respondentů, kteří mají jiné vzdělání než je sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání (tzn. právní vysokoškolské vzdělání nebo jiné) nejčastěji využívají při mediaci facilitativní – širokou strategii. 23 respondentů, kteří mají jiné vzdělání než je sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání (tzn. právní vysokoškolské vzdělání nebo jiné) nevyužívají při mediaci facilitativní – širokou strategii.

V celém sledovaném souboru respondentů je pravděpodobnost facilitativní široké strategie 56,14 %. U respondentů – zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním je pravděpodobnost facilitativní - široké strategie 90,48% (spolehlivost implikace je 90,48%). Z toho vyplývá, že u 90,48% respondentů – zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním se můžeme spolehnout, že bude platit, že nejčastější uplatňována strategie je facilitativní - široká. Síla implikace je střední. 1. proměnná (sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání) tedy podporuje 2. proměnnou (nejčastěji využívanou strategií je facilitativní – široká).

Spolehlivost ekvivalence je 73,68%. Což znamená, že u 73,68% respondentů platí ekvivalence mezi platností 1. proměnné - zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním a 2. proměnná – facilitativní – široká strategie. Můžeme tedy předpokládat, že 73,68% respondentů, kteří používají

facilitativní – širokou strategii, absolvovali vysokoškolské vzdělání sociální/sociologické, psychologické, pedagogické. Síla ekvivalence je střední.

Na základě stejné analýzy závislosti při stanovení 1. proměnné – zapsaní mediátoři s právním vzděláním jsem zjistila, že u 36,67% respondentů – mediátorů s právním vzděláním platí 2. proměnná (facilitativní – široká strategie). Spolehlivost implikace je zde nízká. Na základě výzkumného šetření nemůžeme tvrdit, že respondenti – mediátoři s právním vzděláním využívají nejčastěji facilitativní – širokou strategii.

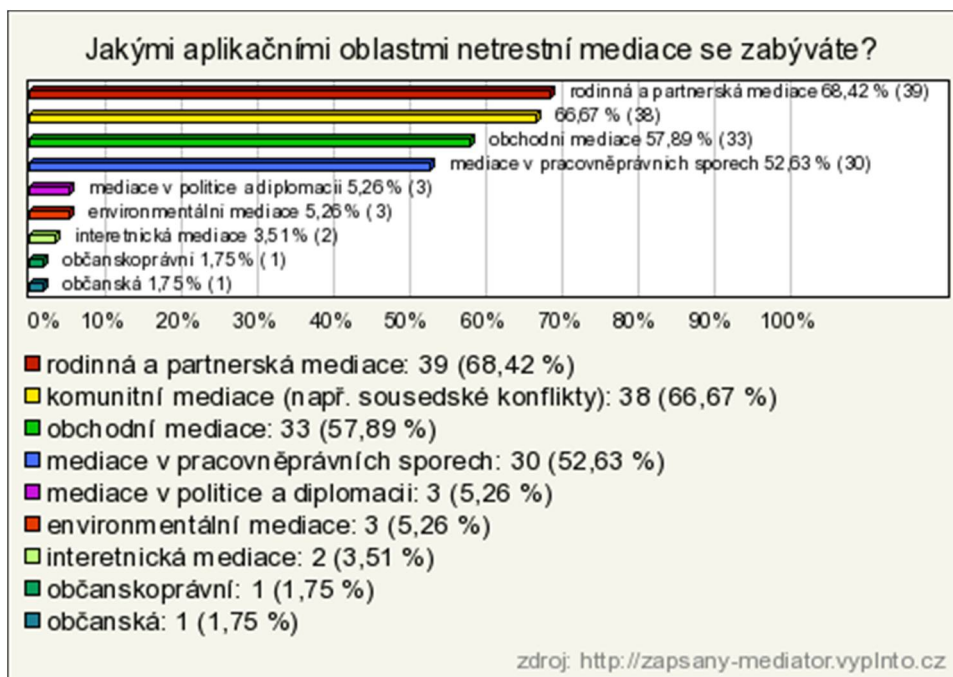
Z výzkumného šetření vyplývá, že „*H3a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory ve zvolení strategie mediace*“ můžeme považovat dle výzkumného šetření za potvrzenou. Jelikož u respondentů – mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním je silně zvýšena pravděpodobnost odpovědi, že nejčastěji využívanou strategií je facilitativní – široká. U respondentů – mediátorů s právním vzděláním se takto vysoká pravděpodobnost výběru facilitativní – široké strategie nevyskytuje.

4. 4. 5 Zaměření na aplikační oblasti netrestní mediace

H4a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory ve výběru zaměření na konkrétní aplikační oblasti netrestní mediace.

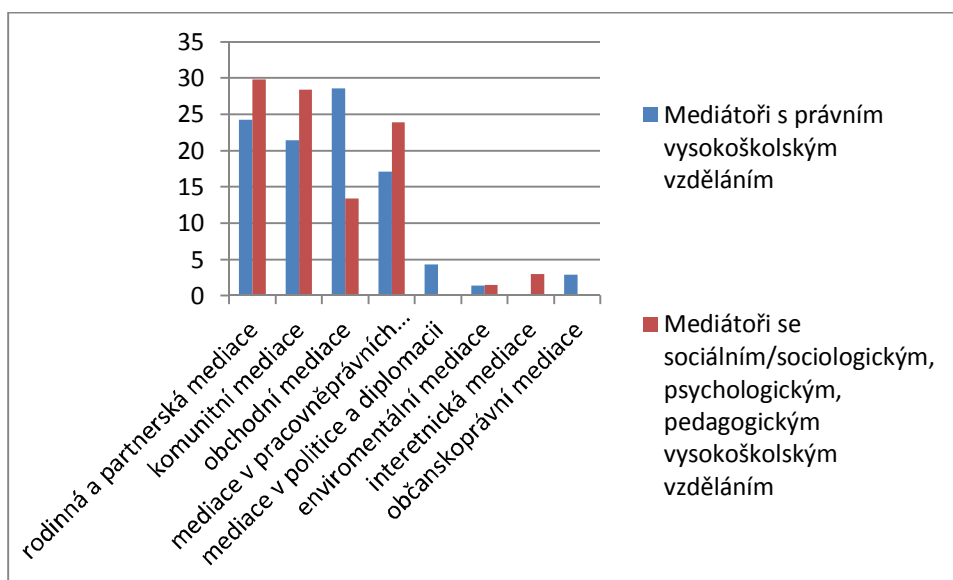
Otázka zněla: Jakými aplikačními oblastmi netrestní mediace se zabýváte?

Jednalo se o nepovinnou otázku, kde respondent mohl zvolit více z nabízených odpovědí (rodinná a partnerská mediace; komunitní mediace; obchodní mediace; mediace v pracovněprávních sporech; mediace v politice a diplomacii; environmentální mediace; interetnická mediace) nebo dopsat nějakou vlastní (respondenti dopsali občanskoprávní a občanskou, kterou můžeme pokládat za synonyma). Minimálně měli respondenti vybrat jednu odpověď. Odpovědi respondentů – zapsaných mediátorů znázorňuje Graf 6, kdy se nejčastěji zapsaní mediátoři zabývají rodinnou a partnerskou mediací; komunitní mediací; obchodní mediací a mediací v pracovněprávních sporech.



Graf 6: Jakými aplikačními oblastmi netrestní mediace se zabýváte? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

V následujícím Grafu 7 rozdělují aplikační oblasti mediace dle absolvovaného vysokoškolského vzdělání s relativními četnostmi (procentní zastoupení). Oblast občanskoprávní a občanská byla sjednocena do jedné mediační oblasti: občanskoprávní mediace



Graf 7: Aplikační oblasti netrestní mediace, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Z Grafu 7 vyplývá, že respondenti – mediátoři s právním vysokoškolským vzděláním nejčastěji působí v obchodní mediaci, rodinné a partnerské mediaci, komunitní mediaci a mediaci v pracovněprávních sporech (dle pořadí). Respondenti - mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji působí v rodinné a partnerské mediaci, komunitní mediaci a mediaci v pracovněprávních sporech (dle pořadí). Největší rozdíl se týká obchodní mediace, kde působí 28,57% respondentů – mediátorů s právním vzděláním, ale pouze 13,43% respondentů – mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním. U rodinné a partnerské mediace, komunitní mediace a mediace v pracovněprávních sporech působí více respondentů – mediátorů s sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním než respondentů – mediátorů s právním vysokoškolským vzděláním, rozdíly ale nejsou nějak významné (cca 5%). Interetnická mediace se vyskytla pouze u mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním, jednalo se pouze o dvě odpovědi, proto tomu nebudu přiklánět větší význam, stejně tak u občanskoprávní mediace a mediace v politice a diplomacii, kdy se dvě odpovědi vyskytly pouze u respondentů – mediátorů s právním vzděláním.

Z výzkumného šetření vyplývá, že „*H4a: Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje zapsané mediátory ve výběru zaměření na konkrétní aplikační oblasti netrestní mediace.*“ můžeme potvrdit, především týkající se konkrétní aplikační oblasti netrestní mediace – obchodní mediace, v které častěji působí respondenti – mediátoři s právním vzděláním. U dalších aplikačních oblastí netrestní mediace nebyl zaznamenán žádný významný rozdíl ovlivněn absolvovaným vysokoškolským vzděláním.

4. 4. 6 Zkušenosti figurantů u mediačních zkoušek

H5a: Mediátoři s právním vzděláním se více soustředí na identifikaci problému, na možnosti a limity ve finálních řešeních, důraz kladou na formulaci dohod. Mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním se více zaměřují na emoce stran mediace, soustředí se na prožitky a vzájemné pochopení emocí, postojů a potřeb. (Tyto zkušenosti jsem získala z mediačních zkoušek, kde jsem působila jako figurant demonstrované mediace).

Pomocí otevřené otázky „*Jak hodnotíte výkony zkoušených mediátorů podle místa realizace mediačních zkoušek (Ministerstvo spravedlnosti ČR versus Česká advokátní komora)?*“ jsem zjišťovala zkušenosti figurantů u mediačních zkoušek dle místa působení. Jedná se doplňkovou metodu k dotazníkovému šetření, které bylo zaměřeno na zapsané mediátory.

Otevřenou otázku jsem elektronicky zaslala 49 kontaktům – figurantům (bohužel jsem nevěděla, jestli nepůsobili pouze na ČAKu, či Ministerstvu spravedlnosti ČR). Odepsalo mi 5 respondentů – figurantů, 4 z nich působili, jak u zkoušek z mediace na Ministerstvu spravedlnosti ČR i ČAKu, takže mohli porovnat zkoušené mediátory dle místa konání zkoušek z mediace (pro zachování anonymity budou označení jako Figurant 1 – 5). Jejich odpovědi budou použity pro vyvrácení, či potvrzení hypotézy H5a.

Figurant 1:

„Obecně jsem měl lepší pocit ze zkoušek (potažmo zkoušených) probíhajících na MS, neb mi přišlo, že žadatelé mají větší tendenci k delšímu naslouchání a hlubšímu porozumění problému obou stran, takže následná mediace jako taková měla hladší flow, celé jednání tak probíhalo v méně vyhrocené náladě, obě strany projevovaly emoce na 100% (a mediátor je k tomu vyzýval - ať už přímo, či nepřímo), díky čemuž se celé jednání poměrně výrazně odlišovalo od tradičních právních jednání. Ovšem ne vždy se došlo k úspěšnému rozlousknutí (zmediování) problému, protože tato forma diskuze byla místy až moc neformální. (Jasně, oni měli mediátoři na zkoušce necelou hodinu a jako docela úspěšná (% úspěšných uchazečů) "strategie" se ukázal právě velmi malý tlak na vyřešení problému, protože v úvodních fázích mediace se vlastně problém neřeší = spor není vyhrocený = emoce nejedou naplno = mediátor má o hodně lehčí práci = bohužel...)

Na ČAKu byli uchazeči mnohem přímější s větším tahem na bránu, ovšem byli obecně méně empatictější, pragmatictější, racionálnější, prostě více právníci. Občas jsme jako figuranti měli pocit, že víceméně nezáleží na tom, co říkáme, protože si mediátor "jel tu svoji" a postupoval poměrně rigidně podle předem jasně daného scénáře... Když se jednalo a majetkové spory, byla tato forma o něco lepší, protože se jednalo o fakta... Pokud byl ovšem spor např. v rámci rodiny, tak byla tato forma poněkud méně vhodná, protože mediátoři často přehlíželi to, že mezilidské vztahy bývají v takových problémech zásadnější, než majetek...

Resumé: pokud by se člověk někdy rozhodoval nad možností mediace, výběr mediátora (prošel MS / ČAK - tzn. ne/právní background) by měl podléhat tématu problému... Pokud by člověk hleděl na finance, které ne/chce za mediaci utratit, ČAK absolventi vyjdou levněji (menší počet hodin), ovšem péče (psychologický přístup) je na výrazně nižší úrovni.“

Figurant 2 (pouze pro zkoušené v ČAK):

„Častým problémem zkoušených je malá schopnost empatie, zaměřují se hodně na řešení a směřují proces mediace k rychlé dohodě, aniž by brali ohled na to, co klienti cítí. Kolikrát aniž by brali ohled na to, co klienti říkají. U některých zkoušených je hodně cítit "právnícké" uvažování a jazyk. Další se naopak snaží velmi okatě držet daleko od jakékoliv právnícké formulace, přestože danému tématu rozumí. Když se například zeptám na otázku ohledně dědictví (při zadání dědického sporu), hned mě většina upozorňuje, že se nesmí postavit na žádnou stranu. Často se vysvětlení nadále vyhýbají, přestože je znovu požádám, aby mi odpověděli a pouze vysvětlili fakta.

Ale existují samozřejmě výjimky.“

Figurant 3:

„Byla jsem figurantkou, jak na Ministerstvu spravedlnosti, tak i v České advokátní komoře. Radši jsem se zúčastňovala mediačních zkoušek na ministerstvu, i když Česká advokátní komora měla vše dobře zorganizované, krásné prostory a milou komisi, ale zkoušení mi více „sedli“ na ministerstvu. Někdy mi připadalo, že zkoušení na ČAKu mají ve své hlavě jasně danou strukturu, jak bude mediační proces vypadat a jak by měl dopadnout, a podle toho se chovali – když se to vymklo z kolejí, znervóznilo, a už nebyli tak sebevědomí. Někdy mi i připadalo, že nepřirozeně probíhá aktivní naslouchání a udržování očního kontaktu. Zkoušení na ministerstvu uměli lépe pracovat s pocity, více jsme se bavili o tom, co vlastně chceme a celkově to bylo pro mě milejší.“

Figurant 4:

„Nemyslím si, že bych mohla nějak generalizovat, že v České advokátní komoře nebo naopak na Ministerstvu spravedlnosti, by byli mediátoři lepší nebo horší. Je pravda, že v České advokátní komoře to mělo častěji rychlejší spád, což někdy bylo dobré jindy zase ne. Spíš to bude vše o lidech, jejich osobnosti a motivaci, proč se chtějí stát mediátorem.“

Figurant 5:

„Myslím si, že u těch zkoušek mělo velký vliv, kde ten zkoušený mediátor absolvoval výcvik. Protože někteří měli doslova stejný mediační úvod a vyjadřovali se podobně.

Je sice pravda, že na ministerstvu jsme „na to“ šli docela pomalu, často se rozebíralo, proč to chtějí, co potřebují... To na ČAKu se více analyzovali možnosti, jak to vyřešit.

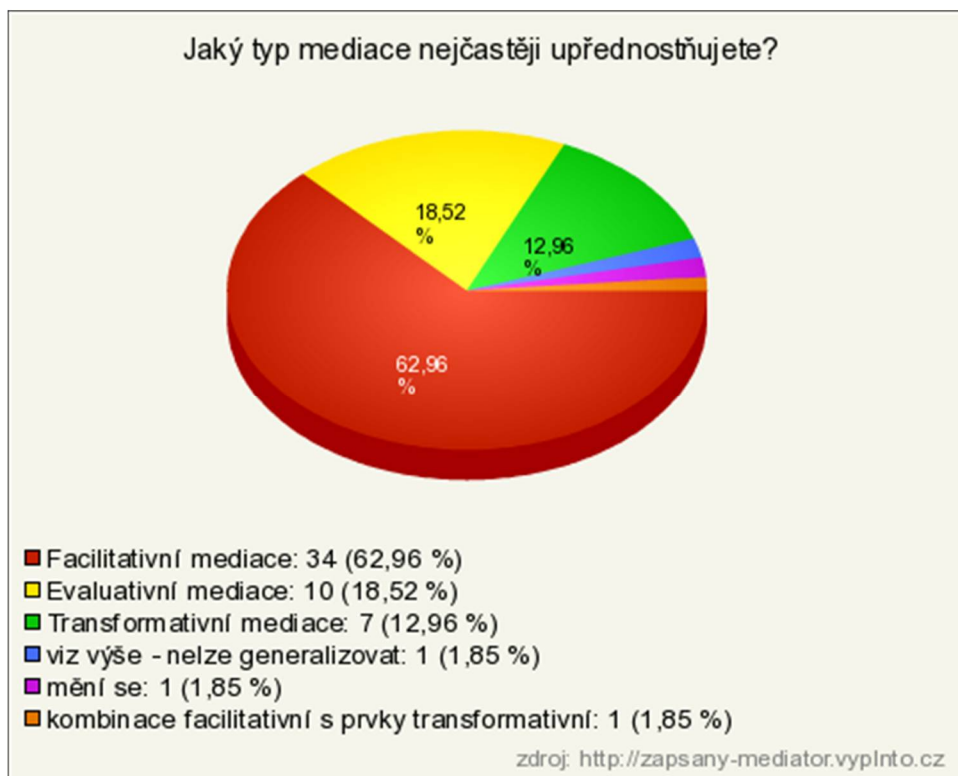
Z doplňkového výzkumného šetření vyplývá, že „H5a: Mediátoři s právním vzděláním se více soustředí na identifikaci problému, na možnosti a limity ve finálních řešeních, důraz kladou na formulaci dohod. Mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním se více zaměřují na emoce stran mediace, soustředí se na prožitky a vzájemné pochopení emocí, postojů a potřeb.“ můžeme pokládat za potvrzenou. Ovšem limitem je nízký počet respondentů (na základě odpovědí pouze pěti figurantů u mediačních zkoušek), tudíž se jedná o nereprezentativní vzorek respondentů, proto odpovědi nemůžeme generalizovat na všechny zkoušené v České advokátní komoře, či na Ministerstvu spravedlnosti ČR. Jak i bylo zmíněno v odpovědích figurantů, záleží na osobnosti člověka, na jeho motivaci proč se chce stát mediátorem, oblasti mediace a absolvovaném počátečním výcviku v mediaci.

4. 4. 7 Směr v mediaci (facilitativní x evaluativní)

H6a: Mediátoři s právním vzděláním častěji volí evaluativní mediaci. Mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním volí častěji facilitativní mediaci.

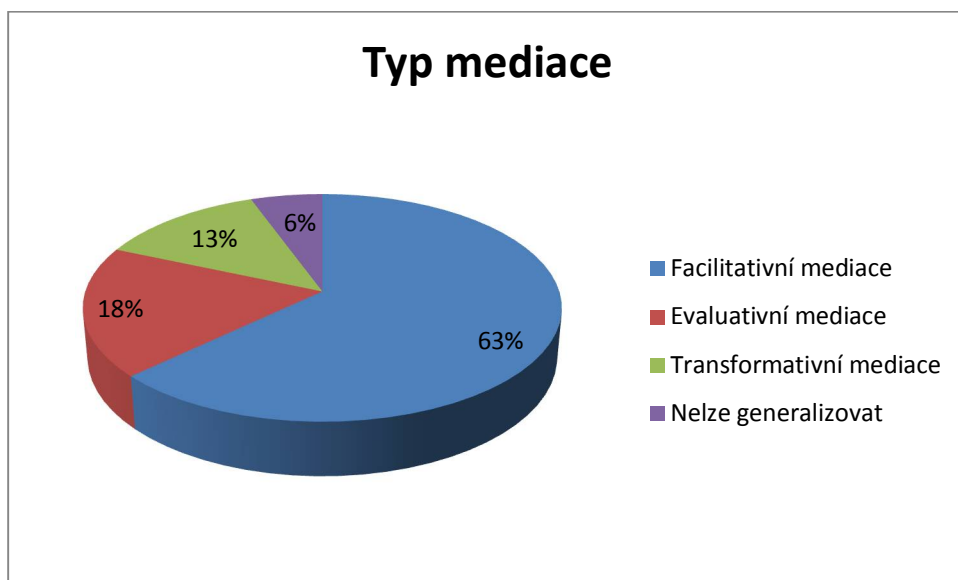
Otázka zněla: Jaký typ mediace nejčastěji upřednostňujete?

Z odpovědí vyplynulo (viz Graf 8), že facilitativní mediace je nejčastěji upřednostňovaným typem (směrem) mediace u respondentů – zapsaných mediátorů.



Graf 8: Jaký typ mediace nejčastěji upřednostňujete? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

Pro lepší přehlednost přikládám mnou zpracovaný Graf 9, který sjednocuje odpovědi, kdy respondenti odpověděli, že nelze vybrat pouze jeden typ mediace.



Graf 9: Typ mediace, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Nyní se zaměřím na stanovenou hypotézu H6a, že mediátoři s právním vzděláním častěji volí evaluativní mediaci. Mediátoři se sociálně-psychologicko-pedagogickým vzděláním častěji volí facilitativní mediaci.

Analýza závislosti, konkrétně čtyřpolní tabulka pro dvě dichotomické proměnné (Řezánková 2007) zjišťuje, zda má určitá definice skupiny respondentů (1. proměnná) vliv na mnou vybraný výrok (2. proměnná). Respondenti – zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním označím jako 1. proměnnou. 2. proměnnou je v tomto případě sledovaná odpověď: facilitativní směr v mediaci. Do čtyřpolní tabulky zapíši absolutní četnosti výskytu vybraných proměnných a jejich protikladů, viz Tabulka 7:

| | Facilitativní směr v mediaci | Jiný směr v mediaci než facilitativní | Součet |
|---|------------------------------|---------------------------------------|--------|
| Zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním | 16 | 5 | 21 |
| Zapsaní mediátoři s právním/jiným vzděláním | 18 | 18 | 36 |
| Součet | 34 | 23 | 57 |

Tabulka 7 – Analýza závislosti: facilitativní mediace, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Tato čtyřpolní tabulka znázorňuje, že 16 respondentů – zapsaných mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji upřednostňuje facilitativní směr v mediaci. 5 respondentů – zapsaných mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji upřednostňuje jiný směr v mediaci než je facilitativní (tzn. evaluativní, transformativní, či neumějí zcela určit). 18 respondentů - mediátorů s jiným než sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním (tzn. s právním či jiným vzděláním) nejčastěji využívá facilitativní typ mediace, stejný počet této skupiny respondentů naopak nejčastěji využívají jiný typ mediace (tzn. evaluativní, transformativní, či neumějí zcela určit).

V celém sledovaném souboru respondentů je pravděpodobnost 2. proměnné (facilitativní mediace) 59,65%. U respondentů splňující 1. proměnnou - sociální/sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání) je pravděpodobnost 2. proměnné (facilitativní mediace) 76,19%. To znamená, že u 76,19% respondentů splňujících 1. proměnnou – zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním se můžeme spolehnout na to, že bude platit 2. proměnná –

nejčastěji upřednostňovaným směrem v mediaci je facilitativní mediace. Síla implikace je střední.

U 59,65% respondentů platí ekvivalence mezi platností 1. a 2. proměnné. Můžeme tedy předpokládat, že 59,65% respondentů, kteří používají facilitativní směr v mediaci, absolvovali vysokoškolské vzdělání sociální/sociologické, psychologické, pedagogické. Síla ekvivalence je ale nízká.

Pokud 1. proměnnou jsou respondenti – zapsaní mediátoři s právním vzděláním a 2. proměnnou evaluativní směr v mediaci, tak jak jsem si stanovila v hypotéze H6a, vznikne toto čtyřpolní tabulka absolutních četností výskytu vybraných proměnných a jejich protikladů, viz Tabulka 8:

| | Evaluativní směr v mediaci | Jiný směr v mediaci než evaluativní | Součet |
|---|----------------------------|-------------------------------------|--------|
| Zapsaní mediátoři s právním vzděláním | 10 | 20 | 30 |
| Zapsaní mediátoři s jiným než právním vzděláním | 0 | 27 | 27 |
| Součet | 10 | 47 | 57 |

Tabulka 8 – Analýza závislosti: evaluativní mediace, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Tato čtyřpolní tabulka znázorňuje, že 10 respondentů – mediátorů s právním vzděláním nejčastěji upřednostňuje evaluativní směr v mediaci. 20 respondentů – mediátorů s právním vzděláním nejčastěji upřednostňuje jiný směr v mediaci než je evaluativní (tzn. facilitativní, transformativní, či neumějí zcela určit). **Žádný respondent - mediátor s jiným než právním vzděláním** (tzn. se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním či jiným vzděláním) **nezvolil, že nejčastěji využívá evaluativní typ mediace.** 27 respondentů – mediátorů s jiným než právním vzděláním (tzn. se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním či jiným vzděláním) nejčastěji využívají jiný typ mediace než je evaluativní (tzn. facilitativní, transformativní, či neumějí zcela určit).

Jelikož se jedná pouze o 10 respondentů – mediátorů s právním vzděláním, kteří nejčastěji upřednostňuje evaluativní směr v mediaci, je zde spolehlivost implikace (pouze u 33,33% respondentů – mediátorů s právním vzděláním se můžeme spolehnout, že budou nejčastěji upřednostňovat evaluativní směr v mediaci) velmi nízká. I síla ekvivalence je velmi nízká.

Z výzkumného šetření vyplývá, že hypotéza H6a: „*Mediátoři s právním vzděláním častěji volí evaluativní mediaci*“, můžeme zamítnout. Druhou část hypotézy „*mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním volí častěji facilitativní mediaci*“, můžeme potvrdit. Zajímavostí je, že evaluativní typ mediace nebyl ve výzkumném šetření vybrán respondentem – mediátorem se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním či jiným vzděláním, pouze tento směr v mediaci označili respondenti – mediátoři s právním vzděláním.

H0a

Na základě pracovních hypotéz (H1a – H6a), které byly většinou potvrzeny, můžeme nultou hypotézu **H0a** „*Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje výkon role zapsaného mediátora*“ považovat za potvrzenou. Poněvadž výsledky byly získány na základě dotazníkového šetření, kde návratnost byla 38,78% a doplňkové výzkumné metody (zodpovězená otevřená otázka pěti figuranty u mediačních zkoušek), nemůžeme výsledky generalizovat pro všechny zapsané mediátory v České republice. Potvrzená hypotéza H0a se vztahuje pouze na část zapsaných mediátorů – respondentů, kteří vyplnili dotazník.

Stanovila jsem si dvě nulté hypotézy, které reprezentují dvě hlavní oblasti výzkumného šetření – vzdělání mediátorů a zkoušku z mediace. Již jsem potvrdila hypotézu H0a- „*Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje výkon role zapsaného mediátora.*“ V další části se zaměřím na druhou oblast výzkumného šetření, která je prezentována **H0b** – „*Úspěšnost u zkoušek zapsaného mediátora (dle Zákona o mediaci) je ovlivněna různými (externími) vlivy.*“ a třemi pracovními hypotézami (H1b; H2b; H3b).

4. 4. 8 Počáteční výcvik/vzdělání v mediaci

H1b: Zkouška zapsaného mediátora je ovlivněna počátečním výcvikem/vzděláním v mediaci. Ti, kteří absolvovali (počáteční) výcvik/vzdělání v mediaci měli větší úspěšnost u mediační zkoušky než ti, kteří žádný výcvik/vzdělání v mediaci neabsolvovali.

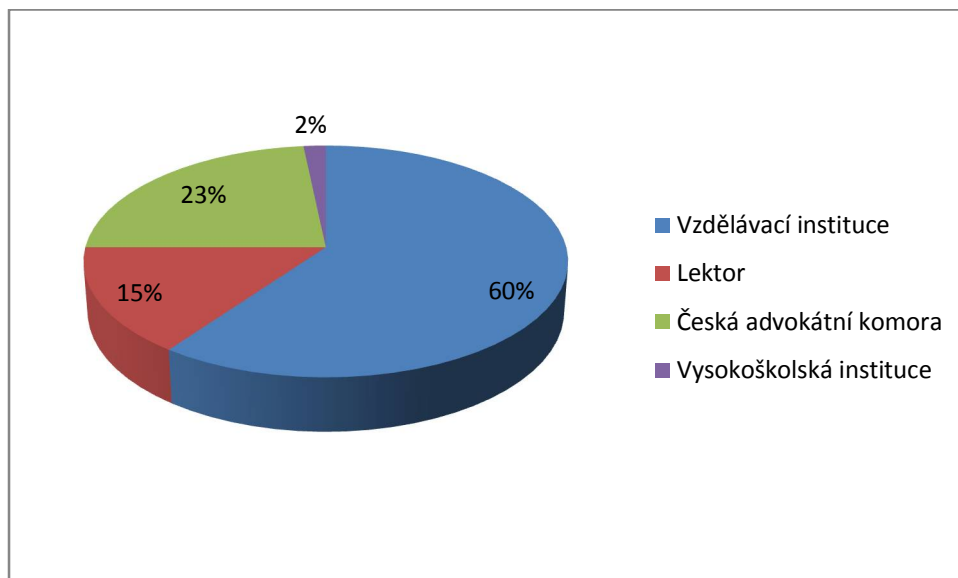
Z výzkumného šetření vyplynulo, že všichni respondenti – zapsaní mediátoři, kteří vyplnili on-line dotazník, absolvovali před mediační zkouškou počáteční výcvik/vzdělání v mediaci.

V dotazníku jsem zjišťovala, kde respondenti – zapsaní mediátoři počáteční výcvik/vzdělání v mediaci absolvovali. Nejčastěji byla zvolena odpověď – vzdělávací instituce. Odpovědi jsou graficky znázorněny v Grafu 10:



Graf 10: Kde jste výcvik/vzdělání v mediaci absolvoval/a? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

Pro lepší přehlednost, jsem sjednotila odpovědi, týkají se především České advokátní komory, AMČR a CMI a zanesla do Grafu 11:



Graf 11: Kde jste výcvik/vzdělání v mediaci absolvoval/a? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Dále mě zajímalo v jakém časovém rozsahu výcvik/vzdělání v mediaci absolvovali. Odpovědi jsou znázorněny v Grafu 12, kde je zřejmé, že nejčastěji se jednalo o časový rozsah 71 a více hodin.

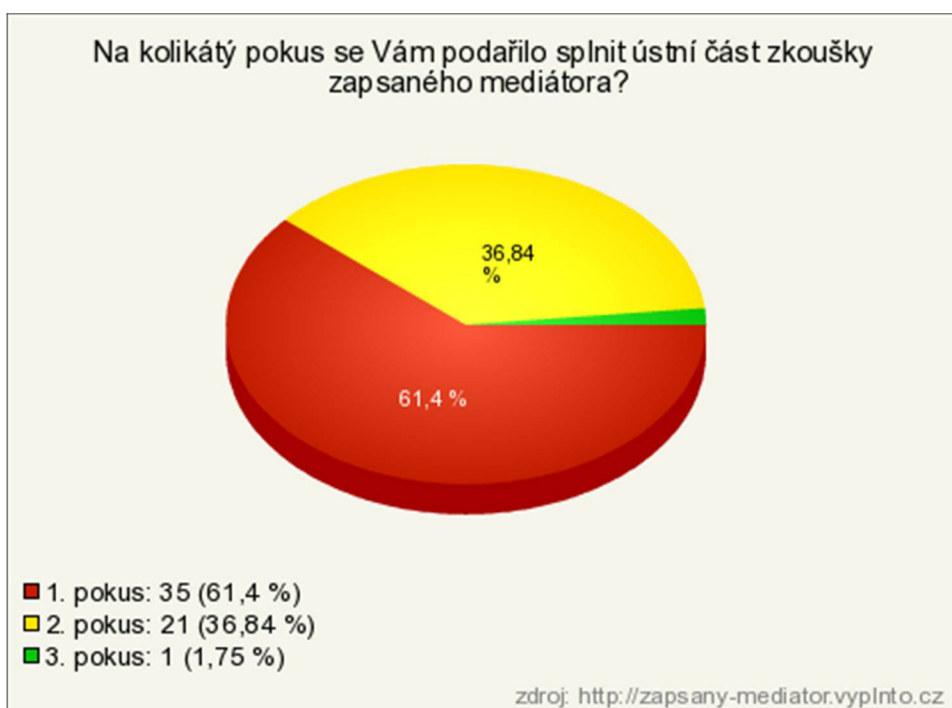


Graf 12: V jakém rozsahu hodin jste se výcviku/vzdělání v mediaci zúčastnil/a? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

Dále jsem se dotazovala respondentů, na kolikátý pokus se jim podařilo splnit písemnou a ústní část zkoušky zapsaného mediátora. Odpovědi respondentů jsou znázorněny v Grafu 13 a Grafu 14:



Graf 13: Na kolikátý pokus se Vám podařilo splnit písemnou část zkoušky zapsaného mediátora? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>



Graf 14: Na kolikátý pokus se Vám podařilo splnit ústní část zkoušky zapsaného mediátora? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

Jelikož všichni respondenti – zapsaní mediátoři absolvovali počáteční výcvik/vzdělání v mediaci (v různém časovém rozsahu), a i přesto 38,59% respondentů nezvládli ústní část zkoušky zapsaného mediátora na první pokus, nemůžeme potvrdit, ani vyvrátit „H1b: Zkouška zapsaného mediátora je ovlivněna počátečním výcvikem/vzděláním v mediaci. Ti,

kteří absolvovali (počáteční) výcvik/vzdělání v mediaci měli větší úspěšnost u mediační zkoušky než ti, kteří žádný výcvik/vzdělání v mediaci neabsolvovali.“

Výsledky úspěšnosti ČAK a Msp

Na základě poskytnutých dat, jsem vypočítala procentuální úspěšnost u písemných částí zkoušek mediátora, ústních částí zkoušek mediátora a zkoušek z rodinné mediace na ČAKu i Msp. Procentuální úspěšnost je vypočítána ze 100% souboru – fakticky zúčastněných (nikoliv přihlášených – pokud přihlášený nedorazí a neomluví se, je hodnocen stupněm „neúspěš“, pokud se však řádně a včas omluví (tj. nejpozději 5 dní po zkoušce), je pozván v dalším běhu).

Obecně je lepší úspěšnost u písemné části zkoušky mediátora než u ústní části.

Úspěšnost u písemné části zkoušek mediátora v České advokátní komoře byla v roce 2013 – 99,42%, v roce 2014 – 100%.

Úspěšnost u písemné části zkoušek mediátora na Ministerstvu spravedlnosti ČR byla v roce 2013 – 94,06%, v roce 2014 – 93,88% a v roce 2015 (lednový běh zkoušek) – 75%.

Úspěšnost u ústní části zkoušek mediátora v České advokátní komoře byla v roce 2013 – 56,02%, v roce 2014 – 42,55%.

Úspěšnost u ústní části zkoušek mediátora na Ministerstvu spravedlnosti ČR byla v roce 2013 – 34,02%, v roce 2014 - 46,23% a v roce 2015 (únorový běh zkoušek) – 42,11%.

Úspěšnost u zkoušek z rodinné mediace v České advokátní komoře v letech 2013 – 2014 je 20%.

Úspěšnost u zkoušek z rodinné mediace na Ministerstvu spravedlnosti v ČR byla v roce 2013 – 25%, v roce 2014 – 83,33%.

Pro přehlednost přikládám tabulky (Příloha II), kde je názorně vyjádřena úspěšnost u mediačních zkoušek na Ministerstvu spravedlnosti ČR a České advokátní komory. Ministerstvo spravedlnosti ČR ani Česká advokátní komora nevede oficiální statistiky tohoto charakteru.

4. 4. 9 Výkon figurantů v mediační kauze u ústní části zkoušky

H2b: Ústní zkouška z mediace je ovlivněna výkonem figurantů v mediační kauze. Dobrý výkon figuranta (realisticky odpovídající dané situaci) může pomoci zkoušenému k větší pravděpodobnosti, že uspěje u zkoušky, naopak špatný výkon figuranta může vést k větší pravděpodobnosti, že u zkoušky neuspěje.

V dotazníkovém šetření se respondenti – zapsaní mediátoři vyjadřovali i k výkonu figurantů v mediační kauze u ústní zkoušky na Ministerstvu spravedlnosti České republiky i České advokátní komoře. Figuranti byli většinou studenti různých studijních oborů (často se vyskytovalo herectví, sociální práce, právo a jiné). Figuranti na základě dohody o provedení práce dostali finanční odměnu za účast u mediačních zkoušek. Během jednoho dne mediačních zkoušek se figurant zúčastnil čtyř ústních zkoušek, někdy se mediační kauzy obměňovaly, jindy se vyskytly stejné. Figuranti byli vždy ve dvojici, často jiného pohlaví. Před ústní zkouškou jim byla předána mediační kauza – figurant písemně dostal „svoji verzi pravdy“ (viz Příloha III). Figuranti měli dostatek času na prostudování mediační kauzy, kdy mají zakázáno mluvit se zkoušeným a poskytovat mu nějaké informace. Zkoušejícímu jsou poskytnuty písemně základní informace o mediační kauze. Během mediační kauzy při veřejné ústní zkoušce se snaží figuranti chovat přirozeně a vcítit se do situace lidí, kteří procházejí daným sporem, vycházející z informací, které jim byly poskytnuty. Vhodné je vyjadřovat emoce, aby komise zjistila, jak zkoušející s nimi dokáže pracovat. Během ústní zkoušky hodnotí tříčlenná komise dle daných již zmíněných parametrů dovednosti zkoušeného. Po stanoveném čase (jedna hodina) je zkoušený vyzván, ať opustí místnost, kde probíhala zkouška a figuranti mohou komisi sdělit své pocity a názory, komise je vyslechne, případně se zeptá na nějaké náležitosti (např. Vnímá mediátor Vaše pocity? Zjistil, co doopravdy chcete a potřebujete? Vedla mediace k cíli, nebo byla zacyklená? apod.). Poté místnost opustí i figuranti a komise se neveřejně poradí, jak budou zkoušeného hodnotit. Oblasti, ve kterých jsou účastníci zkoušek škálově hodnoceni, jsem uvedla v teoretické části 2. kapitoly. Poté je vyzván zkoušený (veřejnost může být znovu přítomna), aby se vyjádřil k ústní zkoušce, provedl sebereflexi (co se mu podařilo a nepodařilo) a odpověděl na případné dotazy komise. Znova se neveřejně komise poradí, poté zkoušenému sdělí výsledek – splnil či nesplnil.

Jelikož jsem byla u mediačních zkoušek přítomna jako figurant i veřejnost, mohu konstatovat, že někteří figuranti byli lepší, a někteří horší. Za dobrý výkon figuranta považuji takové přirozené chování, které odpovídá situaci a osobnosti figuranta. Domnívám se, že

výkon figurantů by mohl být jedním z faktorů, který by mohl ovlivňovat úspěšnost u mediačních zkoušek.

Respondenti – zapsaní mediátoři se vyjadřovali k výkonu figurantů u mediačních zkoušek prostřednictvím pěti bodové stupnice, kdy respondenti – zapsaní mediátoři označili výkon figurantů jako ve škole 1 – 5 (výborně – nedostatečně), oznamovali pouze pokusy ústních zkoušek, které u nich fakticky proběhly. Výsledky jsou znázorněny v Tabulce 10.

| Známka | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Celkem | Průměrná známka |
|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|------------------------|
| 1. úspěšný pokus | 12 | 19 | 3 | 1 | 0 | 35 | 1,8 |
| 1. neúspěšný pokus | 0 | 7 | 9 | 6 | 0 | 22 | 2,95 |
| 2. úspěšný pokus | 9 | 12 | 0 | 0 | 0 | 21 | 1,57 |
| | | | | | | | |

Tabulka 10 – Znamky figurantů (1 - výborně, 5 - nedostatečně), zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Z Tabulky 10 vyplývá, že respondenti – zapsaní mediátoři oznamovali výkon figurantů v mediační kauze u ústní části zkoušky z mediace lepší známkou u 1. úspěšného pokusu (1,8) než u 1. neúspěšného pokusu (2,95). U 2. úspěšného pokusu se známka výkonu figurantů zlepšila (1,57). Z těchto výsledků nemůžeme zcela určit, jestli výkon figurantů u ústní části zkoušky ovlivňuje úspěšnost zkoušených potencionálních zapsaných mediátorů, jelikož známkování je velmi subjektivní a zapsaný mediátor mohl úspěch či neúspěch oprávněně či neoprávněně přisuzovat výkonu figurantů v mediační kauze u ústní části zkoušky. Ovšem z výzkumného šetření (známkování figurantů pouze podle zapsaných mediátorů) můžeme potvrdit H2b: „*Ústní zkouška z mediace je ovlivněna výkonem figurantů v mediační kauze. Dobrý výkon figuranta (realisticky odpovídající dané situaci) může pomoci zkoušenému k větší pravděpodobnosti, že uspěje u zkoušky, naopak špatný výkon figuranta může vést k větší pravděpodobnosti, že u zkoušky neuspěje.*“

4. 4. 10 Mediační kauza u ústní části zkoušky

H3b: Ústní zkouška z mediace je ovlivněna mediační kauzou. Za nejlehčí kauzy (větší úspěšnost u zkoušek) lze považovat mediační kauzy "obchodní", kde se nevyskytují dlouhodobé, hluboké a emocionální vztahy mezi stranami mediace (hrané figuranty). Naopak nejtěžší mediační kauzy (s nižší mírou úspěšnosti u zkoušek) lze spatřovat v tzv. "vztahových" mediačních kauzách.

Dalším faktorem, který by mohl mít vliv na úspěšnost u mediačních zkoušek je mediační kauza, kterou zkoušený mediátor dostane přidělenou a musí předvést své mediační dovednosti.

Odpovědi respondentů jsem zařadila do jedné z definovaných aplikačních oblastí mediace (rodinná a partnerská mediace; komunitní mediace; obchodní mediace; mediace v pracovněprávních sporech; mediace v politice a diplomacii; environmentální mediace; interetnická mediace + občanskoprávní). Na 1. pokus úspěšně složilo ústní část mediační kauzy 35 respondentů na 2. pokus (21 respondentů – zapsaných mediátorů) a na 3. pokus (1 respondent – zapsaný mediátor). Tabulka 11 obsahuje u každé mediační kauzy absolutní četnost výskytu a počet úspěšně a neúspěšně zvládnutých kauz na 1. pokus. V posledním sloupci je vypočítaná procentní neúspěšnost jednotlivých mediačních kauz.

| Mediační kauza | Četnost | Uspěli | Neuspěli | % neúspěšnosti |
|--|----------------|---------------|-----------------|---------------------------|
| Obchodní mediace | 21 | 14 | 7 | 33,33% |
| Mediace v pracovněprávních sporech | 8 | 4 | 4 | 50% |
| Komunitní mediace | 15 | 12 | 3 | 20% |
| Rodinná a partnerská mediace | 11 | 4 | 7 | 63,64% |
| Občanskoprávní mediace | 1 | 1 | 0 | 0% |
| Nesděleno | 1 | ----- | ----- | ----- |
| Celkem | 57 | 35 | 22 | 38,6% |

Tabulka 11 – Mediační kauza u ústní části zkoušky, zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>, vlastní úprava

Z Tabulky 11 vyplývá, že největší procento neúspěšnosti bylo u mediační kauzy, zabývající se partnerskou a rodinnou mediací. Dále se jednalo o mediaci v pracovněprávních sporech.

„H3b: Ústní zkouška z mediace je ovlivněna mediační kauzou. Za nejlehčí kauzy (větší úspěšnost u zkoušek) lze považovat mediační kauzy "obchodní", kde se nevyskytují dlouhodobé, hluboké a emocionální vztahy mezi stranami mediace (hrané figuranty). Naopak nejtěžší mediační kauzy (s nižší mírou úspěšnosti u zkoušek) lze spatřovat v tzv. "vztahových" mediačních kauzách.“, můžeme potvrdit. Největší procento neúspěšnosti bylo spatřeno na základě výzkumného šetření u mediačních kauz rodinných a partnerských a pracovněprávních, které můžeme označit za „vztahové“ mediační kauzy. Nižší procento neúspěšnosti mediační kauzy je v obchodní a komunitní mediaci.

H0b

Na základě pracovních hypotéz (H1b – H3b), které byly 2x potvrzeny a jedna nemohla být vyhodnocena (H1b), můžeme nultou hypotézu **H0b „Úspěšnost u zkoušek zapsaného mediátora (dle Zákona o mediaci) je ovlivněna různými (externími) vlivy“ považovat za potvrzenou.** Poněvadž výsledky byly získány na základě dotazníkového šetření, kde návratnost byla 38,78% a doplňkové metody (statistické zpracování úspěšnosti mediačních zkoušek 2013 – 2014 na Ministerstvu spravedlnosti ČR a České advokátní komoře), nemůžeme výsledky generalizovat pro všechny zapsané mediátory v České republice, ukazuje však na určitý trend. Potvrzená hypotéza H0b se vztahuje pouze na část zapsaných mediátorů – respondentů, kteří vyplnili dotazník.

4. 4. 11 Následné vzdělávání v mediaci

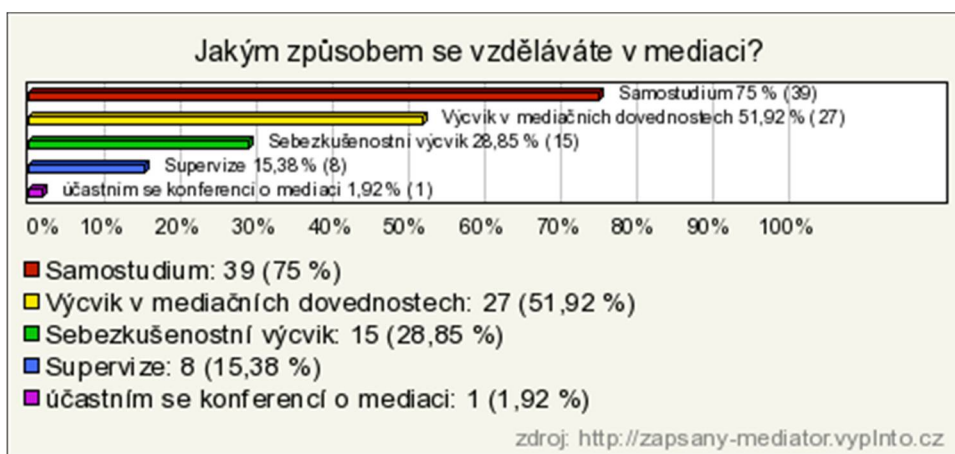
Mimo rámec stanovených hypotéz výzkumné části jsem se respondentů – zapsaných mediátorů doptávala i na jejich následné vzdělání, které je podmíněno (nespecificky) Zákonem o mediaci. Odpovědi respondentů – zapsaných mediátorů na otázku „Vzděláváte se i nadále v mediaci?“ jsou znázorněny v Grafu 15.



Graf 15: Vzdeláváte se i nadále v mediaci? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

Z Grafu 15 je patrné, že 4 z 57 respondentů – zapsaných mediátorů nepokračuje ve vzdělávání v mediaci.

Dále mě u 53 respondentů – zapsaných mediátorů, kteří se i nadále vzdělávají v mediaci, zajímalo, jakým způsobem se vzdělávají v mediaci (mohli vybrat i více možností). V Grafu 16 jsou znázorněny odpovědi respondentů týkající se způsobu následného vzdělávání v mediaci, nejvíce zastoupené je samostudium a výcvik v mediačních dovednostech.



Graf 16: Jakým způsobem se vzděláváte v mediaci? zdroj: <http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>

Posledním tématem týkající se následného vzdělávání v mediaci bylo vyjádření respondentů – zapsaných mediátorů, jaké vzdělávání by uvítali, eventuálně se rádi zúčastnili. Jednalo se o otevřenou otázku, kde každý respondent – zapsaný mediátor mohl napsat takový následný výcvik/vzdělávání v mediaci, který by mu byl užitečný k profesi zapsaného mediátora. Tato otázka zaznamenala nejnižší počet odpovědí (pouze 29 respondentů – zapsaných mediátorů), ostatní neodpověděli, nebo sdělili, že jsou s nabídkou vzdělávání v mediaci spokojeni. Tři respondenti uvedli, že by měli zájem o veškeré vzdělávání týkající se mediace a příbuzných oblastí, především zaměřené na praktický nácvik.

Odpovědi jsem rozdělila dle absolvovaného vysokoškolského vzdělání.

Respondenti – zapsaní mediátoři s právním vysokoškolským vzděláním nejčastěji požadují výcvik v komunikačních dovednostech (např. techniky aktivního naslouchání). Dále se ale již v menší míře objevoval zájem o vzdělávání (zdokonalování) v psychologických dovednostech a vědomostech; práce s emocemi; vedení případu a spolupráce; zvládání krizových situací; specializované kurzy zaměřené na specifické oblasti mediace (rodinná, obchodní, komunitní); praktický trénink mediace a řešení konkrétních konfliktních situací při mediaci.

Respondenti – zapsaní mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji zmiňovali potřebu následného vzdělávání v právních vědomostech; vedení případu; finančních záležitostí a komunikačních dovedností. Dále se v menší míře objevil i zájem o zvládání krizových situací, praktické nácviky mediace a prohloubení psychologických vědomostí.

4. 5 Závěry z výzkumného šetření a doporučení pro praxi

Z výzkumného šetření vyplynulo zjištění, že absolvované vysokoškolské vzdělání má vliv na výkon role zapsaného mediátora. Jelikož výsledky byly získány na základě dotazníkového šetření, kde návratnost byla 38,78% a dvou doplňkových metod, nemůžeme výsledky generalizovat pro všechny zapsané mediátory v České republice. Výzkumné šetření však naznačuje základní trend výkonu mediátora: nejen procesně (jaké techniky mediátoři využívají, a co zdůrazňují), ale také jak je původní vzdělání a profese limituje či zvýhodňuje pro efektivní vedení mediačních kauz.

Jsem si vědoma, že v tomto výzkumném šetření hodnotili respondenti – zapsaní mediátoři sami sebe, což může zkreslit výsledky výzkumného šetření.

Jednalo se konkrétně o několik oblastí výkonu zapsaného mediátora, které jsem zkoumala:

1) Přístup k mediaci

Byla zjištěna rozdílná náklonnost k přístupu v mediaci dle absolvovaného vysokoškolského vzdělání. Respondenti - mediátoři s právním vysokoškolským vzděláním jsou často ve středu mezi dvěma rozdílnými póly přístupu k mediaci. U *direktivnosti – nedirektivnosti* se nacházejí ve středu s mírným přiblížením k direktivnosti, ve středu se nacházejí i u škály *ostrážitost – důvěra*, kdy se více přiklání k důvěře, co se týká *rozumu – emoce* i zde je středová hodnota s větší přiblížením k rozumu a u poslední kategorie *úsilí – rezignace* se ze středu více přiklání k úsilí. Respondenti – mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním oproti první skupině častěji volili spíše nedirektivní přístup, založený na důvěře a emocích, kdy pokud se nedaří spor vyřešit prostřednictvím mediace, volí dle situace mezi úsilím a rezignací.

2) Typ role mediátora

Respondenti – mediátoři s právním vzděláním se nejlépe cítí v roli mediátora mluvčího, detektiva, stratéga a terapeuta (dle vyjmenovaného pořadí). Respondenti – mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním se nejlépe cítí v roli mediátora terapeuta, mluvčího a inovátora (dle vyjmenovaného pořadí). Společnou upřednostňovanou rolí mediátora je mluvčí a terapeut, naopak u respondentů – mediátorů s právním vzděláním je zastoupena i role stratéga a strážce, které jsou v minimální míře u respondentů – mediátorů se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním.

3) Strategie mediátora

Nejčastější strategií u respondentů – zapsaných mediátorů je facilitativní - široká strategie.

Respondenti – mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním silně zvyšují pravděpodobnost, že nejčastěji jejich využívanou strategií je facilitativní – široká. U respondentů – mediátorů s právním vzděláním se takto vysoká pravděpodobnost výběru facilitativní – široké strategie nevyskytuje.

4) Zaměření na aplikační oblasti netrestní mediace

Z výzkumného šetření vyplynulo, že v obchodní mediaci častěji působí respondenti – mediátoři s právním vzděláním. U dalších aplikačních oblastí netrestní mediace nebyl zaznamenán žádný významný rozdíl ovlivněn absolvovaným vysokoškolským vzděláním.

5) Zkušenosti figurantů u mediačních zkoušek

Z doplňkového výzkumného šetření vyplynul pocit figurantů, že mediátoři s právním vzděláním se více soustředí na identifikaci problému, na možnosti a limity ve finálních řešeních, důraz kladou na formulaci dohod. Mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním se více zaměřují na emoce stran mediace, soustředí se na prožitky a vzájemné pochopení emocí, postojů a potřeb. Jelikož je jednalo o výpovědi pouze 5 figurantů u mediačních zkoušek, je zřejmé, že odpovědi nemůžeme generalizovat na všechny zkoušené v České advokátní komoře, či na Ministerstvu spravedlnosti ČR. Jak i bylo zmíněno v odpovědích figurantů, záleží na osobnosti člověka, na jeho motivaci proč se chce stát mediátorem, oblasti mediace a absolvovaném počátečním výcviku v mediaci. Nicméně všichni respondenti – figuranti, kteří působili na zkouškách mediátora na ministerstvu i na ČAKu vnímají rozdíly u zkoušených dle místa realizace zkoušek.

6) Směr v mediaci

Z výzkumného šetření vyplynulo, že mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním volí nejčastěji facilitativní směr v mediaci. Zajímavostí, je že evaluativní typ mediace nebyl ve výzkumném šetření vybrán respondentem – mediátorem se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním či jiným vzděláním, pouze tento směr v mediaci označili respondenti – mediátoři s právním vzděláním. Ovšem tvrdit, že mediátoři s právním vzděláním nejčastěji volí evaluativní typ mediace, nelze.

Vliv na upřednostňování facilitativní mediace spatřuji v tom, že počáteční vzdělávání v mediaci je spíše zaměřeno na facilitativní směr. Příkladem může být Asociace mediátorů ČR, která školí budoucí mediátory pouze v tomto směru.

Závěr a doporučení první části výzkumné oblasti

Absolvované vysokoškolské vzdělání má vliv na výkon role zapsaného mediátora, neboť odpovídá stanoveným hypotézám. Každý člověk přináší do své profese svoji jedinečnost způsobenou osobním nastavením, charakterem, absolvovaným vzděláním, zkušenostmi, apod. Domnívám se, že rozdílné tendence k přístupu v mediaci, ve výběru typu role, strategie v mediaci, směru, apod. neurčuje, jaký mediátor je lepší či horší. Absolvované vysokoškolské vzdělání mediátorů může být pouze podpurným prostředkem pro výběr vhodného mediátora pro konkrétní spor a účastníky konfliktu. Výzkumná část diplomové práce naznačila, že respondenti - mediátoři s právním vzděláním se více zabývají obchodní mediací než mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním. Naopak tato skupina respondentů – mediátorů častěji volí facilitativní směr v mediaci, facilitativní širokou strategii, nejlépe se cítí v role terapeuta a je zaměřena více směrem k nedirektivnosti, důvěře a emocím. Záleží pak na stranách konfliktu a soudcích, jakého mediátora si pro danou oblast sporu vyberou, a bude jim vyhovovat. Na základě tohoto zjištění mi připadá, že není potřeba v Zákoně o mediaci specificky určovat, jakého směru by magisterské vzdělání mělo být, ponechala bych tuto část zákona v nynější podobě.

Druhá hlavní oblast výzkumného šetření se týkala zjištění, zdali úspěšnost u zkoušek zapsaného mediátora (dle Zákonu o mediaci) je ovlivněna různými (externími) vlivy. Definovány byly tyto tři vnější vlivy:

1) Počáteční výcvik/vzdělání v mediaci

Vliv počátečního výcviku/vzdělání v mediaci u úspěšnosti mediačních zkoušek jsem nemohla zhodnotit z toho důvodu, že všichni respondenti – zapsaní mediátoři nějaký výcvik či vzdělání v mediaci před zkouškou absolvovali, ovšem zkoušku zapsaného mediátora splnilo na 1. pokus přibližně dvě třetiny respondentů.

Obecně je lepší úspěšnost u písemné části zkoušky mediátora než u ústní části.

Úspěšnost u písemné části zkoušek mediátora v České advokátní komoře byla v roce 2013 – 99,42%, v roce 2014 – 100%.

Úspěšnost u písemné části zkoušek mediátora na Ministerstvu spravedlnosti ČR byla v roce 2013 – 94,06%, v roce 2014 – 93,88% a v roce 2015 (lednový běh zkoušek) – 75%.

Úspěšnost u ústní části zkoušek mediátora v České advokátní komoře byla v roce 2013 – 56,02%, v roce 2014 – 42,55%.

Úspěšnost u ústní části zkoušek mediátora na Ministerstvu spravedlnosti ČR byla v roce 2013 – 34,02%, v roce 2014 - 46,23% a v roce 2015 (únorový běh zkoušek) – 42,11%.

Úspěšnost u zkoušek z rodinné mediace v České advokátní komoře v letech 2013 – 2014 je 20%.

Úspěšnost u zkoušek z rodinné mediace na Ministerstvu spravedlnosti v ČR byla v roce 2013 – 25%, v roce 2014 – 83,33%.

Pro přehlednost přikládám tabulky (Příloha II), kde je názorně vyjádřena úspěšnost u mediačních zkoušek na Ministerstvu spravedlnosti ČR a České advokátní komory. Ministerstvo spravedlnosti ČR ani Česká advokátní komora nevede oficiální statistiky tohoto charakteru.

2) Výkon figurantů v mediační kauze u ústní části zkoušky

Limitem této doplňkové metody je, že výkon figurantů v mediační kauze u ústní části zkoušky byl zkoumán pouze z pohledů zapsaných mediátorů. Známkování je velmi subjektivní a zapsaný mediátor mohl úspěch či neúspěch oprávněně či neoprávněně přisuzovat výkonu figurantů v mediační kauze u ústní části zkoušky. Ovšem z výzkumného šetření (známkování figurantů podle zapsaných mediátorů) můžeme potvrdit, že výkon figuranta může mít vliv na úspěšnost či neúspěšnost zkoušeného u mediačních zkoušek, neboť známka za výkon figurantů byla mnohem lepší u 1. úspěšného pokusu ústní části zkoušky, než u 1. neúspěšného pokusu ústní části zkoušky z mediace.

3) Mediační kauza u ústní části zkoušky

Posledním zkoumaným vlivem na úspěšnost či neúspěšnost u mediačních ústních zkoušek byla mediační kauza, u které měl zkoušený prokázat komisi své mediační dovednosti. Bylo zjištěno, že největší procento neúspěšnosti bylo spatřeno na základě výzkumného šetření u mediačních kauz rodinných a partnerských a pracovněprávních, které můžeme označit za „vztahové“ mediační kauzy. Nižší procento neúspěšnosti mediační kauzy je v obchodní a komunitní mediaci, kde se nemusí vyskytovat, tak hluboké a citové vztahy.

Závěr a doporučení druhé části výzkumné oblasti

Pozitivním zjištěním v tomto výzkumném šetření bylo zjištění, že všichni respondenti – zapsaní mediátoři absolvovali před mediační zkouškou počáteční výcvik či vzdělávání v mediaci, i přesto že Zákon o mediaci toto počáteční vzdělávání nijak nenařizuje. Zjištění ukazuje na odpovědnost mediátorů, kteří si uvědomují, že jejich absolvované vysokoškolské vzdělání jim nestačí pro roli dobrého zapsaného mediátora. Nemyslím si, že by bylo potřeba do Zákona o mediaci připsat povinnost absolvovat počáteční výcvik/vzdělání v mediaci, jelikož respondenti-zapsaní mediátoři si tuto vlastní potřebu uvědomují, a pokud ne, bylo by to určitě zjištěno při ústní části mediační zkoušky komisí, která by hodnotila zkoušeného – nesplnil.

Dalším vlivem na úspěšnost mediačních zkoušek, který byl ve výzkumném šetření zkoumán, byl výkon figurantů u ústních částí zkoušek z mediace. Jelikož hodnocení figurantů bylo pouze na základě zapsaných mediátorů, nemůžeme toto subjektivní hodnocení nějak generalizovat. Myslím si, že určitý vliv na to, jací figuranti u mediační kauzy při zkoušce jsou, může mít vliv, ale dobrý mediátor by si s takovou situací (s nevyhovujícím figurantem) měl umět poradit a zkoušející komise také adekvátně přihlédnout při hodnocení ústní části zkoušky. Samozřejmostí by mělo být školení figurantů, které sice na ČAKu i Msp probíhá, není ovšem povinné, což bych doporučovala jako přínosné.

Posledním vlivem, který byl zkoumán, byla oblast mediační kauzy. Dospěla jsem k závěru, že pro zkoušené jsou mnohem náročnější (větší pravděpodobnost neúspěchu) tzv. vztahové mediační kauzy (rodinné a partnerské mediace, mediace v pracovněprávních sporech) v porovnání s např. komunitní či obchodní mediací. Samozřejmostí by tedy mělo být (a tak i je), že bude nezávisle na všech okolnostech vylosována mediační kauza, která bude přidělena zkoušenému při ústní části mediační zkoušky.

Vliv na nízkou úspěšnost u ústní části zkoušky mediátora, jak na ČAKu (v roce 2013 – 56,02%, v roce 2014 – 42,55%), tak i na Msp (v roce 2013 – 34,02%, v roce 2014 - 46,23% a v roce 2015 (únorový běh zkoušek) – 42,11%) může mít i fakt, že zkouška sleduje mediátora jen hodinu, ale reálná mediační kauza v praxi trvá obvykle 3 hodiny a může probíhat i vícekrát. Někteří zkoušení si tedy možná neuvědomili, že na představení svých dovedností mají omezený časový limit, nebo naopak je hodinová časová dotace stresovala.

Závěr a doporučení doplňkové části výzkumné oblasti - následné vzdělání v mediaci

V dotazníkovém šetření jsem se zajímala i o následné vzdělávání respondentů – zapsaných mediátorů v mediaci. V teoretické části jsem několikrát zdůraznila potřebu celoživotního vzdělávání. Zákon o mediaci ukládá povinnost zapsaným mediátorům nadále se vzdělávat, nspecifikuje ovšem jakým způsobem, ani v jakém časovém rozsahu. Z výzkumného šetření vyplynulo, že většina (pouze čtyři respondenti – zapsaní mediátoři se nadále nevzdělávají v mediaci) pokračuje ve vzdělávání v mediaci, nejčastěji volí samostudium či výcvik v mediačních dovednostech. Jelikož je celoživotní vzdělávání pro zapsané mediátory velmi přínosné a stát prostřednictvím Zákona o mediaci garantuje kvalitu zapsaných mediátorů, navrhuji doplnit v Zákoně o mediaci časový rozsah dalšího vzdělávání v mediaci. Jako inspiraci bych uvedla Zákon o sociálních službách, Sb. konkrétně §111, kdy *zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.* (Zákon o sociálních službách)

Ve výzkumné části jsem se dotazovala i na výcviky/vzdělávání, o které by měli respondenti – zapsaní mediátoři zájem. Z výčtu konkrétních požadavků bylo zřejmé, že mají zájem především o praktické nácviky mediace a doplnění znalostí z oblasti, které u sebe vnímají jako nedostatečné. I zde byl spatřen vliv absolvovaného vysokoškolského vzdělání, kdy respondenti - mediátoři s právním vzděláním nejčastěji odpověděli, že mají zájem o nácvik komunikačních dovedností (např. techniky aktivního naslouchání), naopak respondenti – mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji zmiňovali potřebu následného vzdělávání v právních vědomostech.

ZÁVĚR

Mediace je mimosoudní metoda vyjednávání, která umožňuje klientům navrhovat řešení dané situace, která jsou založena na jejich možnostech a potřebách, a proto jsou trvalejší a reálnější. Mediace je postavena na definovaných principech (neustrannost, vyváženost, neutralita a nezávislost), na roli mediátora, který využívá aktivní naslouchání a techniky v mediaci pro vytvoření takových podmínek, kde mohou strany sporu navzájem efektivně komunikovat. Pomocí mediace je možné vyřešit různorodé spory od mezinárodních konfliktů až po sousedské spory. Mediace na rozdíl od soudního řízení přináší účastníkům sporu a jejich okolí mnohé výhody – mediace je rychlejší, méně finančně nákladná, postavená na potřebách a zájmech stran a sami klienti navrhnou pro ně přijatelná řešení sporu, společně vybrané řešení je poté pro ně motivujícím prvkem pro dodržení dohody. Pro mediační proces je stěžejní, aby byla přítomna neutrální a nezávislá třetí osoba, která disponuje specifickými dovednostmi a znalostmi z oblasti mediace – mediátor. Každý mediátor je povinen dodržovat určitá pravidla, ale i tak je každý mediátor jiný. Jedná se o pomáhající profesi, kde mediátor přináší do mediačního procesu na základě své osobnosti, vzdělání a zkušeností svůj individuální styl. Pro mediátora (jako pro každou jinou pomáhající profesi) je důležité celoživotní vzdělávání se.

Tato diplomová práce se zabývala mediací v civilních konfliktech, která je regulována Zákonem o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb. (dále též zákon o mediaci). Tento zákon o mediaci zavedl do právního řádu České republiky prvotní legislativní rámec mediace v netrestních věcech. Impulzem pro vytvoření tohoto zákona byla potřeba transpozice směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. 5. 2008. Je jedinečným právním předpisem České republiky, který právně upravuje mimosoudní metodu řešení sporů (kromě oblasti trestního práva - Zákon o probační a mediační službě). Ve výzkumné části diplomové práce jsem si na základě výzkumné otázky („*Ovlivňuje předchozí vzdělání (absolvované vysokoškolské) výkon role zapsaného mediátora?*“) stanovila hlavní hypotézu: *H0a- Absolvované vysokoškolské vzdělání ovlivňuje výkon role zapsaného mediátora*, která byla rozpracována do šesti pracovních hypotéz. Dílčím cílem diplomové práce bylo zjišťování úspěšnosti u zkoušek mediátora, což bylo východiskem pro druhou hlavní hypotézu: *H0b - Úspěšnost u zkoušek zapsaného mediátora (dle Zákonu o mediaci) je ovlivněna různými (externími) vlivy*, která byla rozdělena do třech pracovních hypotéz. Na základě výzkumného šetření (online dotazník zaslaný zapsaným mediátorům; otevřené výzkumné otázky figurantům a statistické zpracování úspěšnosti zkoušek mediátora v České

advokátní komoře a na Ministerstvu spravedlnosti ČR) došlo většinou k potvrzení stanovených hypotéz. V dotazníku jsem zjišťovala, jestli se zapsaní mediátoři dále vzdělávají v mediaci, jakým způsobem, a jaké následné vzdělávání by v České republice uvítali.

Z výzkumného šetření vyplynulo zjištění, že absolvované vysokoškolské vzdělání má vliv na výkon role zapsaného mediátora. Jelikož výsledky byly získány na základě dotazníkového šetření, kde návratnost byla 38,78% a dvou doplňkových metod, nemohu výsledky generalizovat pro všechny zapsané mediátory v České republice. Výzkumné šetření však naznačuje základní trend výkonu mediátora: nejen procesně (jaké techniky mediátoři využívají, a co zdůrazňují), ale také jak je původní vzdělání a profese limituje či zvýhodňuje pro efektivní vedení mediačních kauz. Jsem si vědoma, že v tomto výzkumném šetření hodnotili respondenti – zapsaní mediátoři sami sebe, což může zkreslit výsledky výzkumného šetření.

Každý člověk přináší do své profese svoji jedinečnost způsobenou osobním nastavením, charakterem, absolvovaným vzděláním, zkušenostmi, apod. Domnívám se, že rozdílné tendence k přístupu v mediaci, ve výběru typu role, strategie v mediaci, směru, apod. neurčuje, jaký mediátor je lepší či horší. Absolvované vysokoškolské vzdělání mediátorů může být pouze podpůrným prostředkem pro výběr vhodného mediátora pro konkrétní spor a účastníky konfliktu. Výzkumná část diplomové práce naznačila, že respondenti - mediátoři s právním vzděláním se více zabývají obchodní mediací než mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním. Naopak tato skupina respondentů – mediátorů častěji volí facilitativní směr v mediaci, facilitativní širokou strategii, nejlépe se cítí v roli mediátora - terapeuta a je zaměřena více směrem k nedirektivnosti, důvěře a emocím. Záleží pak na stranách konfliktu a soudcích, jakého mediátora si pro danou oblast sporu vyberou. Na základě tohoto zjištění mi připadá, že není potřeba v Zákoně o mediaci specificky určovat, jakého směru by magisterské vzdělání mělo být, ponechala bych tuto část zákona v nynější podobě.

Druhá hlavní oblast výzkumného šetření se týkala zjištění, zdali úspěšnost u zkoušek zapsaného mediátora (dle Zákonu o mediaci) je ovlivněna různými (externími) vlivy. Pozitivní zprávou v tomto výzkumném šetření bylo, že všichni respondenti – zapsaní mediátoři absolvovali před mediační zkouškou počáteční výcvik či vzdělávání v mediaci, i přesto že Zákon o mediaci toto počáteční vzdělávání nijak nenařizuje. Zjištění ukazuje na odpovědnost mediátorů, kteří si uvědomují, že jejich absolvované vysokoškolské vzdělání jim

nestačí pro roli dobrého zapsaného mediátora. Nemyslím si, že by byla potřeba do Zákona o mediaci připsat povinnost absolvovat počáteční výcvik/vzdělání v mediaci, jelikož respondenti-zapsaní mediátoři si tuto vlastní potřebu uvědomují, a pokud ne, bylo by to určitě zjištěno při ústní části mediační zkoušky komisí, která by hodnotila zkoušeného – nesplnil. Dalším vlivem na úspěšnost mediačních zkoušek, který byl ve výzkumném šetření zkoumán, byl výkon figurantů u ústních částí zkoušek z mediace. Jelikož hodnocení figurantů bylo pouze na základě zapsaných mediátorů, nemůžeme toto subjektivní hodnocení nějak generalizovat. Myslím si, že určitý vliv na to, jací figuranti u mediační kauzy při zkoušce jsou, může mít vliv, ale dobrý mediátor by si s takovou situací (s nevyhovujícím figurantem) měl umět poradit a zkoušející komise také adekvátně přihlédnout při hodnocení ústní části zkoušky. Samozřejmostí by mělo být školení figurantů, které sice na ČAKu i Msp probíhá, není ovšem povinné, což bych doporučovala jako přínosné. Posledním vlivem, který byl zkoumán, byla oblast mediační kauzy. Dospěla jsem k závěru, že pro zkoušené jsou mnohem náročnější (větší pravděpodobnost neúspěchu) tzv. vztahové mediační kauzy (rodinné a partnerské mediace, mediace v pracovněprávních sporech) v porovnání s např. komunitní či obchodní mediací. Jistě by tedy mělo být (a tak i je), že bude nezávisle na všech okolnostech vylosována mediační kauza, která bude přidělena zkoušenému při ústní části mediační zkoušky. Vliv na nízkou úspěšnost u ústní části zkoušky mediátora, jak na ČAKu (v roce 2013 – 56,02%, v roce 2014 – 42,55%), tak i na Msp (v roce 2013 – 34,02%, v roce 2014 – 46,23% a v roce 2015 (únorový běh zkoušek) – 42,11%) může mít i fakt, že zkouška sleduje mediátora jen hodinu, ale reálná mediační kauza v praxi trvá obvykle 3 hodiny a může probíhat i vícekrát. Někteří zkoušení si tedy možná neuvědomili, že na představení svých dovedností mají omezený časový limit, nebo naopak je hodinová časová dotace stresovala.

V dotazníkovém šetření jsem se zajímala i o následné vzdělávání respondentů – zapsaných mediátorů v mediaci. V teoretické části jsem několikrát zdůraznila potřebu celoživotního vzdělávání. Zákon o mediaci ukládá povinnost zapsaným mediátorům nadále se vzdělávat, nespecifikuje ovšem jakým způsobem, ani v jakém časovém rozsahu. Z výzkumného šetření vyplynulo, že většina pokračuje ve vzdělávání v mediaci, nejčastěji volí samostudium či výcvik v mediačních dovednostech. Jelikož je celoživotní vzdělávání pro zapsané mediátory velmi přínosné a stát prostřednictvím Zákona o mediaci garantuje kvalitu zapsaných mediátorů, navrhuji doplnit v Zákoně o mediaci časový rozsah dalšího vzdělávání v mediaci. Jako inspiraci bych uvedla Zákon o sociálních službách, Sb. konkrétně §111, kdy *zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu*

nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. (Zákon o sociálních službách). Ve výzkumné části jsem se dotazovala i na výcviky/vzdělávání, o které by měli respondenti – zapsaní mediátoři zájem. Z výčtu konkrétních požadavků bylo zřejmé, že mají zájem především o praktické nácviky mediace a doplnění znalostí z oblastí, které u sebe vnímají jako nedostatečné. I zde byl spatřen vliv absolvovaného vysokoškolského vzdělání, kdy respondenti - mediátoři s právním vzděláním nejčastěji odpověděli, že mají zájem o nácvik komunikačních dovedností (např. techniky aktivního naslouchání), naopak respondenti – mediátoři se sociálním/sociologickým, psychologickým, pedagogickým vysokoškolským vzděláním nejčastěji zmiňovali potřebu následného vzdělávání v právních vědomostech.

Doufám, že tato diplomová práce bude přínosná pro současné i budoucí zapsané mediátory, zkušební komisaře, lektory a vzdělávací instituce, organizátory zkoušek mediátora – Česká advokátní komora i Ministerstvo spravedlnosti ČR, zájemcům o řešení sporu mediací, odborné mediační společnosti a všem, které mediace nadchla stejně jako mě. Domnívám se, že mediace má v České republice slibnou budoucnost. Je potřebné, aby byla více propagována veřejnosti a soudci motivováni ke spolupráci se zapsanými mediátory (doporučovali a navrhovali některé kauzy mediátorům). Důležitá bude i dobrá pověst a prestiž profese mediátora, který by se měl celoživotně vzdělávat a podporovat kvalitu mediačních služeb v praxi. Pro zvyšování kvality mediace v České republice by se na ni mělo pohlížet jako na interdisciplinární obor, který bude studován na akademické půdě.

Seznam použité literatury:

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

BRZOBOHATÝ, Robin. Kvalifikace mediátora – hodnocení kvality mediace. In HOLÁ, Lenka a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2013, s. 512. ISBN 978-80-247-4109-3.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

DOLEŽALOVÁ, M.; HÁJKOVÁ, Š.; POTOČKOVÁ, D.; ŠTANDERA, J. *et al. Zákon o mediaci: komentář*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2013, xiv, 345 s. Beckovy komentáře. ISBN 978-807-4004-582.

FISHER, Roger. *Dohoda jistá: zásady úspěšného vyjednávání*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 1994, 170 s. ISBN 80-856-0348-9.

GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Vyd. 1., aktualiz. a rozš. / Editor Philip W Sutton. Překlad Tereza Jiroutová Kynčlová. Praha: Argo, 2013, 1049 s. ISBN 978-802-5708-071.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Překlad Helena Hartlová. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 978-807-1787-150.

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

HOLÁ, Lenka a Michal MALACKA. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014, 415 s. Teoretik. ISBN 978-807-5020-475.

HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 270 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4731-346.

HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003, 190 s. Psyché (Grada Publishing). ISBN 80-247-0467-6.

- HOLÁ, WESTPHALOVÁ, KOVÁČOVÁ, SPÁČIL. *Rodinná mediace v České republice*. Praha: Leges, 2014, 256 s. Teoretik. ISBN 978-807-5020-154.
- CHOLENSKÝ, Robert. *Praktický průvodce mediací: podle nové právní úpravy*. 300 pages. ISBN 80-720-1901-5.
- LABÁTH, Vladimír. Individuální styl mediátora. In HOLÁ, Lenka a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2013, s. 25-36. ISBN 978-80-247-4109-3.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-807-3673-314.
- MOORE, Christopher W. *The mediation process: practical strategies for resolving conflict*. 3rd ed. San Francisco: Jossey-Bass, c2003, xvi, 599 p. Beckovy komentáře. ISBN 07-879-6446-8.
- PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 168 s. ISBN 978-80-247-5031-6.
- PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 318 s. ISBN 978-80-247-3235-0.
- POTOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se, aneb, Průvodce mediačním procesem: podle nové právní úpravy*. 1. vyd. Praha: Alfom, 2013, 197 s. ISBN 978-80-87785-00-3.
- RISKIN, Leonard, J KEATING a ARNOLD, Tom. *Mediace, aneb, Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1996, 126 s. ISBN 80-901-7106-0.
- ŘEZANKOVÁ, Hana. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2007, 212 s. ISBN 978-80-86946-49-8.
- ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 207 s. ISBN 978-802-6200-918.

Internetové zdroje:

Asociace mediátorů České republiky, o.s._[online] 2011. [cit. 2015-03-12] Dostupné z:
<http://www.amcr.cz>

Conflict Management International_[online] 2012 [cit. 2015-03-12] Dostupné z:
<http://www.conflict-management.org/>

Česká advokátní komora. *E-manuál o mediaci*_[online] 2011. [cit. 2015-03-12] Dostupné z:
<http://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=8693>

EUROPA.eu. *Mediace v členských státech.*_[online] 2015 [cit. 2015-03- 25] Dostupné z:
https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-cs.do

Family Mediation Canada[online] 2015 [cit. 2015-02-01] Dostupné z: <http://fmc.ca/family-mediation-canada>

GOLDBERG, B., SHAW M. *The Secrets of Successful (and Unsuccessful) Mediators Continued: Studies Two and Three, Negotiation Journal* [online] 2007. [cit. 2014-12-12] Dostupné z: <http://onlinelibrary.wiley.com/enhanced/doi/10.1111/j.1571-9979.2007.00152.x/>

GREEN, R. F. *Mediator Neutrality: How is it possible?* [online] 2002. [cit. 2015-03-12] Dostupné z: <http://www.mediate.com/articles/green2.cfm>

HUERTA, L. *Why Mediation?* [online] 2004. [cit. 2015-03-10] Dostupné z <http://www.mediate.com/articles/huertaL1.cfm>

KeepOutOfCourt. *Mediation styles.* [online] 2012. [cit. 2015-03-15] Dostupné z:
<http://www.keepoutofcourt.com/mediation-styles>

LIEBERMAN, E. Beyond basic training: A model for developing mediator competence. *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 23, s. 237-257) [online] 2005 [cit. 2015-03-12] Dostupné z: [http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1002/\(ISSN\)1541-1508](http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1002/(ISSN)1541-1508)

LINDEN, J. *Mediation styles: The Purists vs. the „Toolkit“.* [online] 2002. [cit. 2015-03-15] Dostupné z: <http://www.mediate.com/articles/linden4.cfm>.

- LINTON, H. *What is Mediation?* [online] 2014. [cit. 2015-03-10] Dostupné z <http://www.mediate.com/articles/LintonHbl20140214.cfm>
- MEDIACE 2013. *Cesta ke spolupráci a smíru.* [online] 2002. [cit. 2015-04-01] Dostupné z: <http://www.mediaceolomouc.eu/vystupy-z-konference/>
- Mediace Pardubice [online] 2013. [cit. 2015-04-12] Dostupné z: <http://www.mediace-pce.cz/mediator.html>
- Seznam mediátorů [online] 2012 [cit. 2015-03-16] Dostupné z: http://mediatori.justice.cz/MediatorPublic/Public/FR003_ZverejneniVybranychUdaju.aspx
- Univerzita Palackého v Olomouci [online] [cit. 2015-03-5] Dostupné z: <http://www.upol.cz/>
- Vyplnto.cz [online] 2015 [cit. 2015-03-30] Dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/>;
<http://zapsany-mediator.vyplnto.cz>
- WALDMAN, E. *Credentialing Approaches: The slow movement toward skill-based testing continues.* [online] 2001 [cit. 2015-03-10]. Dostupné z: <http://www.convenor.com/credentialing-approaches.html>
- ZUMETA, Z. D. *Styles of mediation: facilitative, evaluative, and transformative mediation.* [online] 2000. [cit. 2015-03-15] Dostupné z: <http://www.mediate.com/articles/zumeta.cfm>
- Legislativní dokumenty:**
- Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora [online] 2015 [cit. 2015-02-15] Dostupné z: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb12277&cd=76&typ=r>
- Zákon o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) č. 202/2012 Sb. [online] 2015 [cit. 2015-02-15] Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2012&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=13>
- Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. [online] 2015 [cit. 2015-04-13] Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf

Kvalifikační práce:

BŘEZOVJÁK, Michal. *Mediace v právním řádu ČR* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2014. 123 s. Vedoucí práce Alena Macková. [cit. 2015-03-10]. Dostupné z:

<https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/61379>

PALME, Klára. *Mediace v České republice a na Slovensku* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2012. 74 s. Vedoucí práce Hana Pazlarová. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z:

<https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/109546/>

VRABCOVÁ, Dana. *Vzdělávací potřeby mediátorů, poskytujících rodinnou mediaci* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2012. 58 s. Vedoucí práce Hana Pazlarová. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/109459>

Příloha 1

Online dotazník „Zapsaný mediátor“

Konec vyplňování **30. března 2015 v 23:45:00**, výsledky budou k dispozici pouze zadavateli.
Počet otázek: 16 Průměrná doba vyplňování: 00.06:46

nepovinná otázka

1. Absolvoval/a jste výcvik/vzdělání v mediaci před zkouškou zapsaného mediátora?

Ano **Ne**

nepovinná otázka

2. Kde jste výcvik/vzdělání v mediaci absolvoval/a?

Vzdělávací instituce **Vysokoškolská instituce** **Lektor** **Vlastní odpověď:**

nepovinná otázka

3. V jakém rozsahu hodin jste se výcviku/vzdělání v mediaci zúčastnil/a?

do 40 hodin **41 - 70 hodin** **71 - 100 hodin** **101 a více hodin** **Vlastní odpověď:**

nepovinná otázka

4. Na kolikátý pokus se Vám podařilo splnit písemnou část zkoušky zapsaného mediátora?

1. pokus **2. pokus** **3. pokus**

nepovinná otázka

5. Na kolikátý pokus se Vám podařilo splnit ústní část zkoušky zapsaného mediátora?

1. pokus **2. pokus** **3. pokus**

nepovinná otázka

6. Jak byste hodnotil/a výkon figurantů při ústní části zkoušky zapsaného mediátora?

Oznámkujte prosím jako ve škole (1 - výborný; 5- nedostatečný) výkon figurantů.

Oznámkujte prosím jen ty pokusy, kterých jste se skutečně zúčastnil/a.

U každé podotázky prosím zvolte odpověď v rozpětí 1-5:

1. pokus: 1 2 3 4 5

2. pokus: 1 2 3 4 5

3. pokus: 1 2 3 4 5

nepovinná otázka

7. Jaké oblasti se týkala mediační kauza při zkoušce zapsaného mediátora?

Napište oblasti mediačních kauz podle pořadí Vašeho úspěšného i neúspěšného pokusu na ústní části zkoušky zapsaného mediátora (oddělte středníkem).

Rodinná a partnerská mediace; Peer mediace; Obchodní mediace; Mediace v pracovněprávních sporech; Interetnická mediace; Komunitní mediace (např. sousedské spory); Environmentální mediace; Mediace v politice a diplomacii.

(text)

nepovinná otázka

Vyberte jednu až tři možnosti.

8. V jakém typu role/typech rolí mediátora v mediačním procesu se cítíte nejlépe?

Nápověda: základní charakteristiky jednotlivých rolí mediátorů:

"terapeut" - pomoci vyjádřit pocity, myšlenky, náhled na konflikt, realitu, emoční podpora, empatie;

"učitel" - naučit řešit konflikty;

"detektiv" - zjišťovat, shromažďovat, analyzovat okolnosti, sporné body, souvislosti konfliktu;

"stratég" - dodržovat stanovenou strukturu, zvažovat důsledky jednotlivých možností řešení konfliktu;

"strážce" - dodržovat spravedlivá pravidla, vytvořit dohodu v souladu s právními předpisy;

"inovátor" - pokládat tvořivé otázky vedoucí k novým nápadům a pohledům na situaci;

"mluvčí" - tlumočit, moderovat, přeformulovávat výroky, být objasňovatelem významů, překladatelem informací, napomahačem volby, facilitátorem.

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 3 možnosti. Pokud si nevyberete žádnou z nabízených odpovědí, otázku přeskočte.

Mediátor "terapeut" Mediátor "učitel" Mediátor "detektiv" Mediátor "stratég" Mediátor "strážce" Mediátor "inovátor" Mediátor "mluvčí"

nepovinná otázka

9. Vyznačte, jaký přístup mediátora nejčastěji v mediaci uplatňujete?

Nápověda: úsilí - rezignace (jedná se o případy mediace, kdy se konflikt nedaří řešit prostřednictvím mediace).

Zvolte prosím na škále, ke kterému z výroků se více kloníte:

| | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| úsilí: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | :rezignace |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| direktivnost: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | :nedirektivnost |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| ostražitost: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | :důvěra |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| rozum: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | :emoce |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |

nepovinná otázka

Vyberte pouze jednu možnost.

10. Jaká je Vaše nejčastější strategie mediátora při mediaci?

Nápověda: základní charakteristiky jednotlivých strategií (dle A. Riskina):

"Hodnotící - úzká strategie" -pomáhá účastníkům pochopit přednosti a nevýhody jejich pozic a pochopit pravděpodobný výsledek soudního procesu. Mediátor obvykle pečlivě studuje relevantní dokumenty, jako jsou zápisy, zprávy, apod. Během mediace používá hodnotící techniky, které mnohdy spočívají na návrzích pozičních řešení vedoucích ke kompromisu. Často nutí účastníky, aby přijali určitý návrh na urovnání, a snaží se, aby odsouhlasili mediátorovo hodnocení.

"Facilitativní - úzká strategie" - pomáhá účastníkům, aby "realisticky" viděli svou situaci. Mediátor nestuduje materiály, ale klade řadu otázek účastníkům sporu, aby pochopili situaci a uvědomili si důsledky toho, co se stane, když se nedohodnou. Také se zabývá otázkou nejlepšího, nejhoršího a nejpravděpodobnějšího výsledku případného soudního projednávání. Ptá se na srovnání mimosoudního a soudního procesu z hlediska financí, pocitů a reputace.

"Hodnotící - široká strategie" - pomáhá účastníkům pochopit, v jaké situaci se nacházejí a jaké mají možnosti. Tento mediátor bude rovněž studovat materiály a dokumenty, včetně soudních spisů, bude se však snažit odhalit skryté zájmy stran a bude se ptát na situaci, plány a potřeby i zájmy účastníků sporu. Stává se, že právníci stran přednesou svou úvodní řeč a přítomní účastníci sporu se seznamují se všemi zástupci a komentují situaci.

"Facilitativní - široká strategie" - se snaží pomoci účastníkům sporu definovat, pochopit a vyřešit problémy, jimiž jsou ochotni se zabývat. Mediátor vede strany k úvahám nad skrytými zájmy spíše než pozicemi a pomáhá jim hledat návrhy na řešení, které by respektovaly jejich zájmy. Mediátor nic nehodnotí, nepředvídá a nepřekládá návrhy. Pomáhá však stranám jejich vlastní návrhy realisticky hodnotit.

Hodnotící - úzká strategie Facilitativní - úzká strategie Hodnotící - široká strategie Facilitativní - široká strategie Vlastní odpověď:

povinná otázka

11. Vzděláváte se i nadále v mediaci?

ano ne

nepovinná otázka

12. Jakým způsobem se vzděláváte v mediaci?

Sebezkušenostní výcvik Výcvik v mediačních dovednostech Supervize Samostudium Vlastní odpověď:

nepovinná otázka

Co potřebujete zdokonalit při výkonu role mediátora.

13. Jaké další vzdělání v mediaci byste uvítal/a, eventuálně se zúčastnil/a?

Např. praktické aplikování metod řešení konfliktů (výcvik); vědomostní zdokonalení záležitostí finančních, právních, psychologických (např. sociální psychologie, vývojová psychologie), apod.; komunikační dovednosti (techniky aktivního naslouchání); vedení případu a spolupráce, apod.

nepovinná otázka

Vyberte pouze jednu možnost.

14. Jaký typ mediace nejčastěji upřednostňujete?

Facilitativní mediace **Evaluativní mediace** **Transformativní mediace**

Vlastní odpověď:

nepovinná otázka

Můžete vybrat více oblastí i přidat jinou odpověď.

15. Jakými aplikačními oblastmi netrestní mediace se zabýváte?

Zvolte alespoň jednu možnost.

rodinná a partnerská mediace **peer mediace (mediace ve škole; mediace mezi vrstevníky)** **obchodní mediace** **mediace v pracovněprávních sporech**
 interetnická mediace **komunitní mediace (např. sousedské konflikty)**
 environmentální mediace **mediace v politice a diplomacii** Vlastní odpověď:

povinná otázka

Vyberte jednu možnost, popř. napište Vaše vysokoškolské vzdělání.

16. Jaké je Vaše absolvované vysokoškolské vzdělání?

Magisterské vzdělání, které je povinné u zapsaného mediátora dle Zákona o mediaci.

Právní vysokoškolské vzdělání **Sociální / sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání** Vlastní odpověď:

Zadavatelka průzkumu

Adéla Hájková (hajkovaadela@seznam.cz)

Příloha 2

Úspěšnost zkoušek mediátora v České advokátní komoře a na Ministerstvu spravedlnosti ČR

| | ČAK 2013 - písemná část zkoušky mediátora | | | | |
|---------------------|---|------------|------------|---------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 25. února | 23 | 0 | 23 | 23 | 0 |
| 6. března | 20 | 0 | 20 | 20 | 0 |
| 13. března | 65 | 1 | 64 | 63 | 1 |
| 19. března | 18 | 0 | 18 | 18 | 0 |
| 11. dubna | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 2. října | 8 | 0 | 8 | 8 | 0 |
| 3. října | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 4. října | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 15. listopadu | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 22. listopadu | 21 | 0 | 21 | 21 | 0 |
| 16. prosince | 11 | 1 | 10 | 10 | 0 |
| 19. prosince | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 30. prosince | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| Celkem | 175 | 2 | 173 | 172 | 1 |
| Procentuálně | | | 100,00% | 99,42% | |

| | ČAK 2013 - ústní část zkoušky mediátora | | | | |
|---------------------|---|------------|------------|---------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 15. dubna | 16 | 0 | 16 | 10 | 6 |
| 16. dubna | 16 | 1 | 15 | 9 | 6 |
| 17. dubna | 16 | 0 | 16 | 8 | 8 |
| 29. dubna | 8 | 1 | 7 | 2 | 5 |
| 30. dubna | 8 | 0 | 8 | 5 | 3 |
| 2. května | 4 | 0 | 4 | 3 | 1 |
| 15. května | 8 | 0 | 8 | 5 | 3 |
| 17. května | 8 | 0 | 8 | 5 | 3 |
| 29. května | 8 | 0 | 8 | 8 | 0 |
| 3. června | 5 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| 4. června | 4 | 0 | 4 | 2 | 2 |
| 6. června | 4 | 0 | 4 | 2 | 2 |
| 10. června | 9 | 2 | 7 | 4 | 3 |
| 11. června | 4 | 0 | 4 | 1 | 3 |
| 17. června | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 29. října | 15 | 2 | 13 | 5 | 8 |
| 30. října | 16 | 3 | 13 | 5 | 8 |
| 17. prosince | 14 | 3 | 11 | 5 | 6 |
| 18. prosince | 19 | 5 | 14 | 8 | 6 |
| Celkem | 184 | 18 | 166 | 93 | 73 |
| Procentuálně | | | 100,00% | 56,02% | |

| ČAK 2014 - písemná část zkoušky mediátora | | | | | |
|--|------------|------------|------------|-------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 29. května | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 3. června | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 6. června | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Celkem | 3 | 0 | 1 | 3 | 0 |
| Procentuálně | | | 100% | 100% | |

| ČAK 2014 - ústní část zkoušky mediátora | | | | | |
|--|------------|------------|------------|---------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 13. ledna | 12 | 4 | 8 | 1 | 7 |
| 14. ledna | 11 | 8 | 3 | 2 | 1 |
| 28. května | 12 | 3 | 9 | 5 | 4 |
| 4. června | 6 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 27. června | 12 | 0 | 12 | 6 | 6 |
| 3. září | 10 | 0 | 10 | 4 | 6 |
| Celkem | 63 | 16 | 47 | 20 | 27 |
| Procentuálně | | | 100% | 42,55% | |

| ČAK 2013 a 2014 - zkouška z rodinné mediace | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 29. dubna 2013 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 17. června 2013 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| 14. ledna 2014 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Celkem | 5 | 0 | 5 | 1 | 4 |
| Procentuálně | | | 100% | 20% | |

| Msp 2013 - písemná část zkoušky mediátora | | | | | |
|--|------------|------------|------------|---------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 10. ledna | 32 | 5 | 27 | 25 | 2 |
| 25. dubna | 43 | 4 | 39 | 38 | 1 |
| 4. září | 37 | 2 | 35 | 32 | 3 |
| Celkem | 112 | 11 | 101 | 95 | 6 |
| Procentuálně | | | 100,00% | 94,06% | |

| Msp 2013 - ústní část zkoušky mediátora | | | | | |
|--|------------|------------|------------|---------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 4. - 6. února | | | 23 | 8 | 15 |
| 27. - 30. května | | | 36 | 13 | 23 |
| 30. září - 7. října | | | 38 | 12 | 26 |
| Celkem | | | 97 | 33 | 64 |
| Procentuálně | | | 100,00% | 34,02% | |

| Msp 2013 - zkouška z rodinné mediace | | | |
|---|------------|---------------|----------|
| | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 28. února | 3 | 0 | 3 |
| 25. června | 2 | 0 | 2 |
| 1. listopadu | 3 | 2 | 1 |
| Celkem | 8 | 2 | 6 |
| Procentuálně | 100% | 25,00% | |

| Msp 2014 - písemná část zkoušky mediátora | | | | | |
|--|------------|------------|------------|---------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 15. ledna | 25 | 4 | 21 | 20 | 1 |
| 13. května | 15 | 2 | 13 | 12 | 1 |
| 16. září. | 15 | 0 | 15 | 14 | 1 |
| Celkem | 55 | 6 | 49 | 46 | 3 |
| Procentuálně | | | 100% | 93,88% | |

| Msp 2014 - ústní část zkoušky mediátora | | | | | |
|--|------------|------------|------------|---------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 7. - 13. února | | | 38 | 18 | 20 |
| 5. + 9. - 12. června | | | 29 | 13 | 16 |
| 13. - 16. října | | | 26 | 12 | 14 |
| Celkem | | | 93 | 43 | 50 |
| Procentuálně | | | 100,00% | 46,23% | |

| Msp 2014 - zkouška z rodinné mediace | | | |
|---|------------|---------------|----------|
| | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 11. března | 3 | 3 | 0 |
| 11. listopadu | 3 | 2 | 1 |
| Celkem | 6 | 5 | 1 |
| Procentuálně | 100% | 83,33% | |

| Msp 2015 - písemná část zkoušky mediátora | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 20. ledna | 8 | 0 | 8 | 6 | 2 |
| Procentuálně | | | 100% | 75% | |

| Msp 2015 - ústní část zkoušky mediátora | | | | | |
|--|------------|------------|------------|---------------|----------|
| | přihlásilo | nedorazilo | zúčastnilo | uspělo | neuspělo |
| 16. - 19. února | | | 19 | 8 | 11 |
| Procentuálně | | | 100% | 42,11% | |

Příloha 3

Mediační kauzy pro figurantku u zkoušek mediátora v České advokátní komoře dne 29. 10. 2014

29. 10.

800

Zájezd do Itálie s cestovní kanceláří Slunečná dovolená

Informace pro iniciátorku - Růžena Procházková

S manželem jste si objednali u cestovní kanceláře „Slunečná dovolená“ pobytový zájezd do Neapole v Itálii, který zahrnoval i 2 výlety do Říma a Benátek. Máte dvě děti ve věku 2 a 6 let. Tuto cestovku jste si zvolili proto, že nabízejí několik výhod: dítě do 2 let věku bude ubytováno bezplatně na přistýlce a na dítě ve věku 6 let byla poskytnuta sleva ve výši 50%. Ubytování má být 200 metrů od pláže v rodinném bungalovu se 4 lůžky, samostatnou kuchyňkou a dětským zařízením. Polopenze pro všechny účastníky zájezdu. Cenu zájezdu jste uhradili před odletem na dovolenou.

- Při příchodu na letiště jste se dozvěděli, že v českých korunách musíte ještě uhradit letištní poplatek, což jste učinili. (400,- Kč za dospělého, tedy 800,- Kč navíc)
- Po příjezdu na místo byla vaše rodina ubytována v bungalovu s jednou postýlkou pro malé dítě, přistýlka pro větší dítě k dispozici nebyla a bungalov byl 2 km od pláže. Celou dovolenou jste strávili na dvou postelích s přistýlkou.
- Snídaně byly zahrnuty v ceně formou švédských stolů, večeře byla plně v režii účastníků zájezdu. Žádnou polopenzi provozovatel zařízení neposkytoval, což odůvodnil tím, že všechny bungalovy a apartmány mají vlastní kuchyňku, kde si lze stravu připravit, a na tomto principu poskytuje ubytovací zařízení své služby (Ve skutečnosti kuchyňka nedisponovala žádným zařízením na přípravu vařených pokrmů).
- Zájezdu do Říma a Benátek jste se neúčastnili, neboť podle sdělení referenta byl v ceně zájezdu uhrazen pouze manipulační poplatek za zabezpečení zájezdu podle počtu účastníků, nájem autobusu a vstupné do památek. Stravu jste si v těchto městech měli plně hradit sami, a proto jste na výlety nejeli.
- Po návratu jste se obrátili na majitele cestovní kanceláře (Mojmíra Tvrdeho) s reklamací zaplacených a nerealizovaných služeb. Byla vám při tom předložena smlouva, kterou jste podepsali před odjezdem na dovolenou, a po jejím důkladném přečtení jste zjistila, že text smlouvy není dostatečně přesný a určitý a umožňuje dvojí výklad.
- Navrhujete mediaci, s tím, že doufáte, že naleznete přijatelné řešení. Pan M. Tvrď s mediací souhlasí.

29. 10.

1000

Reklamacce ledničky - spotřebitelský spor

Informace pro p. Drahomíru Horkou (59 let, před důchodem) - iniciátorku

Dne 10. 7. 2012 jste si v obchodě „Mrazík a syn“ zakoupila novou ledničku s mrazničkou, kterou Vám instaloval odborník přímo v bytě.

- Po 3 měsících užívání, tedy dne 10. 10. 2012 přestala mrazit mraznička. V záruční době byla provedena bezplatně oprava.
- Nicméně po půl roce se objevila jiná závada, přestala chladit chladnička. Opět byla servisní službou provedena oprava v záruční době bezplatně.
- Po roce se objevila opět závada – tentokrát mraznička mrazila, chladnička chladila, ale z výrobku neustále kapala voda. Opět jste se obrátila na prodávajícího, ten Vám ale řekl, že tato závada byla způsobena Vaším neodborným zacházením, zejména tím, že do lednice a mrazničky jste opakovaně ukládala teplé pokrmy a vlivem vysokých teplot uvnitř výrobku přestala těsnit těsnící guma. Tentokrát si již prý musíte nechat opravit ledničku na své náklady, neboť podle prodejce závada nebyla způsobena vadou výrobku, ale Vaším neodborným zacházením.
- Vy s takovým řešením nesouhlasíte a požadujete další bezplatnou opravu v záruční době. Vůbec nechápete, proč vám nechce vedoucí obchodu vyjít vstříc, přeci to nejsou jeho ledničky, pouze je prodává. Asi má nějaká procenta z prodeje a měl by asi „odbourávat“ zákazníky, kteří požadují na firmě, aby jim zajistila výdaje na opravy. Jste proto docela naštvaná a už ztrácíte nervy. Víte, že sama byste se s vedoucím p. Chladným pohádala a mohlo by to špatně skončit.
- Přemýšlíte, že jste ledničku měla koupit jinde a dokonce jinou značku a už vůbec ne v této malé firmě. I když cena těsnící gumy není vysoká, víte ale, že doprava a práce opraváře bude tou dražší položkou, což platit nechcete. Speciálně teď, kdy jdete do důchodu a musíte šetřit každou korunu.
- Obrátila jste se proto na mediátora a prodejce k vašemu překvapení souhlasil.