

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

**KOMUNIKACE PROBAČNÍHO ÚŘEDNÍKA
S KLIENTY MEDIACE**

**PROBATION OFFICER COMMUNICATION
WITH CLIENTS IN MEDIATION**



Bakalářská diplomová práce

Autor:

Bc. Radka Porubová

Vedoucí práce:

PhDr. Marek Kolařík, Ph.D.

Olomouc
2017

Poděkování

Děkuji PhDr. Marku Kolaříkovi, Ph.D. za odborné vedení práce, podněty a cenné připomínky. Děkuji vedoucímu pobočky PMS, který umožnil výzkum na svém pracovišti. Děkuji mediátorovi T. M. za ochotu, čas, odpovědný přístup k výzkumu, odborné znalosti a možnost pozorovat jej při práci. Rovněž bych chtěla touto cestou poděkovat mému partnerovi Jiřímu Jančíkovi za podporu během mého studia a během tvorby této práce.

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma: „Komunikace probačního úředníka s klienty mediace“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

Vdne

Podpis

Úvod

TEORETICKÁ ČÁST	6
1. Úvod do restorativní justice a práce PMS ČR	7
1.1 Restorativní justice	7
1.2 Probační a mediační služba České republiky	9
2. Specifika agendy mediací	11
2.1 Principy, výhody a rizika mediace	12
2.2 Průběh a fáze mediace	14
3. Komunikace s klienty v mediaci	20
3.1 Charakteristika klienta-oběti	20
3.2 Charakteristika klienta-obviněného	25
3.3 Základní prvky komunikace s klienty PMS	27
3.4 Komunikační styly (a typy) klientů	37
VÝZKUMNÁ ČÁST	42
4.1 Výzkumný problém, výzkumné cíle a otázky, smysl práce	44
4.2 Teoretický rámec, typ výzkumu a očekávané výstupy	47
4.3 Metody výběru vzorku	49
4.4 Metody tvorby primárních dat	52
4.5 Data management	54
4.6 Metody zpracování a analýzy dat	57
4.7 Metody kontroly validity	84
4.8 Etické problémy, rizika a způsob jejich řešení	86
5. Výsledky	88
6. Diskuze	99
7. Závěry	104
8. Souhrn	106
Seznam použitých zdrojů a literatury	111
Abstrakt diplomové práce	
Přílohy diplomové práce	

ÚVOD

Probační úředník, resp. mediátor Probační a mediační služby ČR (dále jen mediátor) plní roli neutrálního prostředníka při řešení trestněprávních sporů alternativní cestou mediace. Jeho úkolem je identifikovat předmět jednání a podporovat proces řešení tak, aby došlo k nápravě škod po trestném činu (nebo přečinu) na všech úrovních, ať už se jedná o náhradu ušlého zisku nebo upřímně míněnou omluvu. Aby se strany setkaly a k tomuto mohlo dojít, je nutné projít fázi přípravy obou stran sporu. Vše vyžaduje mnoho komunikace, tím pádem i komunikační dovednosti mediátora, které stojí v popředí této práce. Tento koncept nápravy všech zasažených sfér života poškozeného podporuje nejen integraci oběti, ale také obviněného, jenž se aktivně podílí na nápravě škod, jež způsobil. Díky přímému kontaktu s obětí vidí důsledky svého jednání „velmi zblízka“. Tyto základní stavební kameny dělají z mediace nástroj řešení sporů, v jehož centru je dle filozofie restorativní justice zejména mezilidský rozměr, tedy náprava škod, které se standardně u soudu příliš neřeší.

Volba tématu vyšla z osobního zájmu o trestněprávní problematiku, obor forenzní psychologie a téma řešení konfliktů, které zůstávají nesmrtelným tématem mezilidské komunikace napříč osobním, pracovním i politickým životem. Schopnost umět se ke konfliktu postavit a zdárně jej s protistranou (nebo sebou samým) řešit, není tím, co se učí děti ve školách. Pro valnou část populace je proto oříškem efektivně řešit spor a dojít konsensu bez toho, aniž by vztahy mezi účastníky sporu nebyly poškozeny. Sledovat odborníka na konflikty byla tedy více než zajímavá příležitost. K volbě tématu také směřovala autorčina dosavadní zkušenost s prací s oběťmi trestných činů v neziskové organizaci Bílý kruh bezpečí. Výzkum této práce umožnil setkat se s jinými typy obětí, a navíc také s obviněnými. To umožnilo rozšířit náhled na cílovou skupinu a porovnat způsob práce jednotlivých pracovišť, jejich cíle a postoje k obětem i obviněným. V neposlední řadě ke specifikaci tématu přispěl sám mediátor. Zmínil nedostatek materiálů na pracovišti, které jsou zaměřeny na psychologické aspekty komunikace s klienty, přičemž mediátor má právnické vzdělání. Díky tomuto popudu se výzkumným cílem práce stala identifikace komunikačních postupů mediátora a případných možností jejich zlepšení. Hnací silou pro realizaci výzkumu je vědomí praktické užitečnosti výstupu této práce.

Vzhledem k cíli výzkumné práce bylo nezbytné hloubkově proniknout do tématu mediace a komunikace. Zásadní a podstatné informace o konceptu restorativní justice, mediace, komunikace s klienty v mediaci jsou shrnuty v teoretické části, která tvoří odborný podklad pro výzkumnou část. V té je podrobně rozebrán ideový a technický plán výzkumu spolu s výsledky analýzy. Rozsah práce odpovídá první výzkumné práci na toto téma v oboru.

TEORETICKÁ ČÁST

1. ÚVOD DO RESTORATIVNÍ JUSTICE A PRÁCE PMS ČR

Tato úvodní kapitola je věnována stručnému seznámení s teoretickým konceptem restorativní justice a jeho aplikací do praxe; v naší zemi v podobě práce Probační a mediační služby České republiky (dále jen PMS). Před přistoupením k tématu by bylo ideální rozvést veškeré právní pojmy, které jsou s prací v PMS, mediací a restorativní justicí obecně, spjaty. Jelikož pro toto nezbývá vzhledem k doporučenému rozsahu práce praktický žádný prostor, je text koncipován tak, aby kladl na čtenáře minimální požadavky orientace v zákonech (jedná se zejm. o Trestní zákoník, Zákon o Probační a mediační službě, Trestní řád, Zákon o obětech trestných činů). Pro případy, kdyby přece jen došlo k nepochopení textu vlivem neznalosti práva, staví před čtenáře nutnost aktivity ve formě samostudia. Jediná právní problematika, která musí být nutně zmíněna i zde, je vysvětlení pojmů **oběť a poškozený, obviněný, obžalovaný, pachatel, viník**. Důvodem je, že tyto právní instituty či obecná označení spolu udávají situaci klienta, v jaké se nachází, a logicky také ovlivňují jeho celkový psychický stav. Čtenář by tedy měl být obeznámen s tím, co tyto role obnáší, jaké na klienta mediace kladou požadavky, jak mohou vypadat klientovy priority v takové situaci a co je pro něj například nejvíce stresující zátěž. Aby však nebyla narušena logická struktura textu směřujícího k tématu komunikace mediátora s klienty, jsou tyto pojmy rozvedeny v příloze 2: Vymezení pojmů oběť a poškozený

1.1 RESTORATIVNÍ JUSTICE

Restorativní (obnovující) justice je alternativní filozofický rámec k současnému způsobu uvažování o trestné činnosti a trestním soudnictví, tedy retributivní (odplatné) justici. Restorativní justice klade prioritu na **nápravu škod** způsobených obětí a komunitám. **Obviněný přebírá zodpovědnost** ve formě různých opatření na nápravu škod. Role oběti a komunity je pozvedána prostřednictvím **aktivnějšího zapojení** do procesu hledání spravedlnosti, udržování obviněného v přímé zodpovědnosti vůči poškozeným, náhradou nejen materiálních, ale i **emocionálních** (a dalších dimenzí) škod a poskytováním příležitostí k dialogu, vyjednávání, řešení problémů. Toto alternativní paradigma pro konání spravedlnosti tedy zahrnuje všechny, jejichž životy jsou ovlivněny vykonaným trestným jednáním. Všechny zmíněné faktory typické postupům restorativní justice napomáhají zvyšovat pocit bezpečí a sociální harmonie. (Minnesota Dept. of Corrections, 2007; Ontario Church Council on Justice and Corrections, 2007; Torbet & Thomas, 1997; Umbreit, 1998).

Restorativní justice je zastřešující pojem pro způsoby řešení problémů, které nabírají podob rozličných programů napříč institucemi národních i nadnárodních celků. Základní koncept obsahující níže uvedené klíčové hodnoty, které uvádí The Centre for Justice & Reconciliation (2012), však zůstává napříč programy restorativní justice zachován:

- **setkání:** vytváření příležitostí pro oběti, obviněné, jejich rodiny, členy komunit, kteří se chtějí setkat a vést dialog o trestném jednání, které na ně mělo dopad,
- **náprava:** očekává se, že obviněný podnikne kroky k nápravě škod, jež způsobil,
- **reintegrace:** snaha o celostní obnovu a začlenění oběti a obviněného tak, aby se opět stali zdravě přispívajícími prvky společnosti,
- **inkluze:** poskytování možnosti podílet se na podobě závěrečného rozhodnutí ve věci konkrétního trestného jednání všem zaangażovaným stranám.

Srovnání hlavních principů retributivní a restorativní justice (Umbreit, 2015):

RETRIBUTIVNÍ JUSTICE	RESTORATIVNÍ JUSTICE
Provinění je definováno překročením pravidel.	Provinění je definováno způsobenou újmou lidem.
Stát vystupuje jako poškozený.	Lidé a komunity vystupují jako poškození.
Stát a obviněný jsou hlavní strany sporu.	Oběť a obviněný jsou hlavní strany sporu.
Mezilidský rozměr sporu irelevantní.	Mezilidský rozměr sporu centrem.
Provinění definováno technickými/právními pojmy.	Provinění viděno v plném kontextu: morálním, sociálním...
Vina je absolutní; Je, anebo není.	Existují stupně odpovědnosti.
Vina je nesmazatelná (permanentní).	Vinu lze odstranit skrz reparace/nápravu újmy a škod.
Dluh splácen trestem.	Dluh splácen nápravou věcí.
Upevňování viny je centrální.	Řešení problému je centrální.
Zaměření na minulost.	Zaměření na budoucnost.
Model „souboje“.	Dialogový, kooperativní model.
Proces odcizuje lidi.	Proces smiřuje lidi.
Potřeby oběti ignorovány.	Potřeby oběti centrální.
Obviněný je sociálně stigmatizován.	Obviněnému je nabídnuta sociální reintegrace.
Státní monopol na stanovení řešení.	Na stanovení řešení se podílejí oběť, obviněný i komunita.
Zastupující profesionálové (advokát, státní zástupce) jsou klíčoví hráči.	Oběť a obviněný jsou klíčoví hráči, profesionální pomoc je k dispozici.

Tabulka č. 1

1.2 PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA ČESKÉ REPUBLIKY

PMS ČR je **orgánem státní správy** stojícím na všech výše zmíněných principech **restorativní justice**, který se odklání od tradičního modelu odplatné (retributivní) justice se státem jako primárním poškozeným. Potřeba uplatňování těchto principů v praxi vznikla v kontextu celospolečenských změn po roce 1989 při přechodu od totalitního režimu k demokracii. Oproti retributivní justici se státem v centru dění se PMS snaží o **participaci všech stran** při řešení trestného činu.

Úsilí PMS klade důraz na zprostředkování účinného a společensky prospěšného **řešení konfliktů** spojených s trestným činem, zajišťuje výkon alternativních trestů a opatření, jejichž cílem jsou zájmy poškozených, ochrana komunity a prevence kriminality. Jde o instituci na poli trestní politiky s multidisciplinárním přístupem k profesi, kde dochází k propojení a součinnosti zejména sociální práce a (trestního) práva. Hlavní cíle PMS jsou:

- **integrace pachatele** do života společnosti (zahrnující jeho uplatnění a seberealizaci) bez dalšího porušování zákonů, s obecným cílem obnovit respekt pachatele k právnímu stavu společnosti,
- **participace poškozeného** v procesu vlastního odškodnění, obnovení pocitu bezpečí, důvěry ve spravedlnost,
- **ochrana společnosti** účinným řešením konfliktních a rizikových situací spojených s trestním řízením a efektivním zajištěním realizace uložených alternativních trestů a opatření (PMS, 2002 – 2016b).

V názvu PMS jsou zachyceny dvě generální oblasti činnosti spadající do kompetencí pracovníků. Jejich obsah a specifika budou přiblížena v následujícím textu.

1. PROBACE je dle zákona 257/2000 Sb. § 2 odst. 1 činnost zahrnující:

- organizování a vykonávání dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným,
- kontrola výkonu alternativních trestů,
- sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu odnětí svobody,
- individuální pomoc obviněnému a působení na něj, aby vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám, a tím došlo k obnově narušených právních i společenských vztahů.

Plnění úkolů PMS zajišťuje skrze svá obvodní střediska. Do probační činnosti středisek spadají následující agendy:

- parole
- alternativní tresty
 - trest domácího vězení
 - trest zákazu vstupu
 - obecně prospěšné práce
- probační programy pro mladistvé
- projekty.

Podrobnější seznámení s jednotlivými agendami je bezesporu nezbytné k vytvoření ucelené představy o fungování PMS a o tom, jak mediace do celého „organismu“ této instituce zapadá. Tyto informace jsou zařazeny do příloh práce (viz **Příloha 3: Probační činnost středisek PMS**), protože se již relativně dalece odklánějí od hlavního tématu práce, komunikace mediátora s klienty.

2. MEDIACE je zákonem chápána jako „mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením. Mediace lze provádět jen s výslovným souhlasem obviněného a poškozeného.“ Tzn. mediace je vykonávána pouze na základě dobrovolného souhlasu obou stran (zákon č. 257/2000 Sb. § 2 odst. 2.). Detailnímu seznámení s procesem mediace, rolí klientů a prací mediátora je věnována kapitola 2.

2. SPECIFIKA AGENDY MEDIACÍ

„Mediaci lze pro účely trestního řízení definovat jako alternativní metodu řešení konfliktů, která využívá přítomnosti **nestranné třetí osoby** – mediátora. Postavení mediátora je vyvážené k oběma stranám. Je odborníkem na efektivní vyjednávání. Napomáhá stranám konfliktu dospět k urovnání sporu a nalézt vzájemně přijatelné řešení dané situace. Jeho úkolem je řídit proces jednání, vytvářet podmínky pro dorozumění účastníků a nalezení řešení, která zohledňují zájmy obou stran. Mediátor spor neposuzuje, ani nerozhoduje o formě jeho řešení.“ (PMS ČR, 2003, 1).

Mediace je jedním z nástrojů řešení trestného činu a jeho následků mezi obviněným a poškozeným. Účelem je přispět ke **zmírnění následků** trestného činu pro oběť a motivovat pachatele k **převzetí odpovědnosti** za škody, které způsobil. Mediace je **bezplatná** a uskutečňuje se **za souhlasu obou** stran. Poskytuje **příležitost oběti setkat se s pachatelem**, mluvit o spáchaném trestném činu, **vyjádřit obavy**, vyjednat oboustranně přijatelnou **dohodu o odškodnění**. Mediace poskytuje proces řešení konfliktu, který má být **spravedlivý k oběma**; poškozenému i pachateli. Mediátor jednání řídí, zachovává vstřícný a rovnocenný přístup k oběma stranám. Poskytuje veškeré informace o procesu mediace, vysvětlí nejasnosti a dá prostor pro uspokojení také **emocionálních potřeb**. Poté se dialog stáčí ke **ztrátám poškozeného** a vytváří se všestranně akceptovatelný plán odškodnění. Celý proces mediace však není jen o oblasti náhrady škody, ale napomáhá také vysvětlení, proč k trestnému činu došlo. Oběť může říct, co všechno obviněný svým jednáním způsobil a domoci se tak nejen materiálního, ale i **mezilidského urovnání**. Obviněný může vysvětlovat. Je zde prostor pro **lítost, omluvu**. Mediace může vyústit ve společnou dohodu o urovnání konfliktu a náhradě škody. Ta pak slouží jako podklad pro rozhodování státního zástupce nebo soudce. V klasickém soudním procesu je naproti tomu oběť postavena do velmi pasivní role, často nejsou osvětleny veškeré informace. Takto odosobněné zacházení vzbuzuje frustraci, pocit bezmocnosti, někdy i zlost, protože na oběť nikdo nemá čas. Tím, ač někdy neúmyslně, dává oběti najevo, že není důležitá. Dochází tak k sekundární viktimizaci, která je naproti klasickému soudnímu procesu v mediaci eliminována (Umbreit, 1993; PMS, 2002-2016h).

2.1 PRINCIPY, VÝHODY A RIZIKA MEDIACE

Jelikož je každý trestný čin (TČ) a každý klient specifický, nelze stanovit univerzální techniku či program, který by bylo možné užít ve všech případech. Směr práce mediátora udávají cíle a **principy** mediací. Ty nejdůležitější jsou zmíněny zde:

- **respekt** – projevován vůči všem zúčastněným stranám a osobám, jsou tolerovány rozdílné názory,
- **odpovědnost** – obviněný je zodpovědný za způsobenou újmu a restorativní proces vede k jeho motivaci obnovit narušené vztahy,
- **dialog** – mediací je založena na dialogu a kooperaci mezi stranami konfliktu,
- **participace** – v mediaci je usilováno o aktivní zapojení účastníků, řešení události je v jejich rukou, neleží na formální autoritě,
- **vyváženost** – mediací napomáhá ke znovunalezení rovnováhy v komunitě, vyvažuje zájmy zúčastněných stran a hledá řešení přijatelné pro všechny,
- **dobrovolnost** – participace stran je založena na dobrovolném souhlasu všech,
- **pospolitost** – restorativní justice vždy usiluje o zapojení členů komunity, ve které zúčastněné strany žijí, protože nevnímá TČ jako akt izolovaný od zbytku reality nebo jen jako soukromou věc přímých aktérů,
- **individualita** – mediací počítá s individuálními charakteristikami každého případu i jeho účastníků (Zehr, 2003).

Mediací je v určitých směrech výhodnější pro zaangażované strany i stát. Mezi tyto **výhody** patří například:

- pokud nedochází k odklonu trestní věci vlivem mediací a spor se řeší klasickým trestním řízením, poškozený a obviněný se jen **letmo setkají u soudu (jestli vůbec)**, kdežto u mediací mediátor připravuje obě strany na **převzetí aktivní role** v procesu odškodnění, přičemž za nejideálnější verzi mediací se dá považovat v podstatě nemoderovaný rozhovor mezi obětí a obviněným (Szmania, 2006),
- na rozdíl od klasického trestního řízení se oběť v procesu mediací může domoci nejen materiálního, ale i **mezilidského urovnání**, protože obviněnému může říct, co všechno svým jednáním způsobil, může **slyšet omluvu obviněného „z očí do očí“** (PMS, 2002-2016h),

- obviněný se osobně setkává s obětí a dozví se z primárního zdroje, **co vše svým jednáním způsobil**, což může působit jako důležitý faktor k převzetí zodpovědnosti a jako prevence recidivy,
- mediace je **zdarma**,
- mediace probíhá **rychleji** než trestní řízení,
- mediace **ulevuje přetíženým soudům** přebíráním části případů.

V tabulkách č. 2 a 3 jsou shrnuty **výhody (ale také potenciální rizika)** vyplývající z mediačního řešení sporu pro oběť i pachatele TČ dle Umbreita (2015):

Potenciální benefity mediace pro oběť	Potenciální rizika pro oběť
- projevit zlost a bolest přímo osobě za TČ zodpovědné,	- zažívání nepříjemných pocitů spojených s viktimizací, setkáním s pachatelem,
- dozvědět se nové informace o TČ, dostat odpovědi na otázky,	- opětovné zažití úzkosti, traumatu a dalších symptomů,
- vidět lítost pachatele,	- získání bolestivých detailů či nepříjemných informací o TČ,
- cítit se silnější a nabýt znova pocitu kontroly nad svým životem.	- zjištění neuspokojivého stupně lítosti pachatele aj.

Tabulka č. 2

Potenciální benefity mediace pro pachatele	Potenciální rizika pro pachatele
- poznání opravdového dopadu chování pachatele na ostatní, pohnutí se směrem k přebrání zodpovědnosti za své jednání,	- opětovné zažití zlosti, frustrace, ztráty kontroly spojené se spácháním TČ,
- vybudování sebevědomí děláním aktivit směrem k urovnání věcí,	- posílení studu a zoufalství setkáním s obětí a vyslechnutím dopadů TČ na její život,
- možnost být vyslechnut, říct události ze svého úhlu pohledu,	- nerealistické představy o reakcích oběti (př.: schopnost jednat bez silných emocí),
- mít slovo při rozhodování o plánu náhrad škody,	- pocit zranitelnosti v důsledku vyjádření vlastních pocitů viny a studu či dopadů, jaké měl TČ na jejich život.

Tabulka č. 3

2.2 PRŮBĚH A FÁZE MEDIACE

Samotná mediace probíhá formou několika málo setkání obviněného s obětí za účasti neutrálního prostředníka – mediátora. Mediace je **strukturovaný proces**, obsahuje přípravnou fázi, individuální konzultace, hlavní fázi společných jednání a fázi závěrečnou, přičemž různí odborníci rozličně pojmenovávají a definují jednotlivé fáze.

Na PMS je průběh od přípravy až po ukončení mediace označován zjednodušeně jako tzv. **trojkrok**. Ten v sobě zahrnuje úvodní informační schůzku, resp. individuální schůzku s poškozeným, individuální schůzku s obětí (v různých případech v různém pořadí) a pokud obě strany souhlasí, dochází k třetímu kroku, tj. samotné mediaci (T. M., osobní sdělení 20. října, 2016).

Pro účely této práce bude použit model rozšířený na 6 fází, který byl vytvořen samotnou PMS, protože je založen na české praxi a nejpřesněji vypovídá o struktuře a fázích mediace v České republice. Fáze, které jsou zde oproti tzv. trojkroku navíc, v podstatě popisují nad rámec mediace také to, co se děje bezprostředně před ní, po ní a „byrokracii“ z mediace vyplývající. Jádrem mediace však zůstává výše zmíněný trojkrok.

I ZAHÁJENÍ ČINNOSTI STŘEDISKA - Středisko PMS zahajuje svou činnost na základě podnětu k zahájení činnosti od orgánů činných v trestním řízení nebo z vlastní iniciativy v rámci přípravného řízení či ve stádiu podání obžaloby. S podnětem mohou středisko oslovit také zúčastněné osoby (poškozený, obviněný, obhájce, zmocněnec, rodiče mladistvého obviněného, pracovníci OSPOD atp.). Pokud je práce na případu zahájena z výše uvedených důvodů (kromě podnětu orgánů činných v trestním řízení), žádá PMS státního zástupce o možnost vstoupit do případu a zahájit činnost. Pokud mediaci nelze uskutečnit, protože jedna ze stran nesouhlasí s mediací, PMS může zůstat aktivní, např. může zpracovat podklady umožňující uplatnění alternativních sankcí (PMS ČR, 2003). Je důležité zmínit, že mediace je **uskutečnitelná v případech, kde strany mohou svobodně zacházet se svými právy** (př.: mediace náhrady škody na zdraví či na majetku, trestné činy spáchané z nedbalosti). Mediaci naopak nelze uskutečnit např. ve sporu souvisejícím s otčovstvím nebo ve věcech veřejného pořádku (Doležalová, & Leynseele, 2012).

II PŘÍPRAVNÁ FÁZE – Zúčastněné strany jsou střediskem kontaktovány. Jedná se o **pozvání na individuální konzultace**. Forma závisí na individuálních okolnostech případu. Může se jednat o písemnou pozvánku na konzultaci s přiloženým informačním

letákem o mediaci, letákem o činnosti PMS (nejčastější a nejvhodnější forma, u které má klient možnost vše v klidu promyslet), telefonickou nabídku či osobní pozvání (zejm. v případech, kdy klienti sami navštíví středisko) (PMS ČR, 2003).

Tradičně leží **aktivita na začátku mediace na obviněném** (pokud PMS nekontaktuje poškozený). Je to součástí aktivizace v přebírání zodpovědnosti za spáchaný trestný čin. Oběť pak kontaktuje PMS a nabízí jí možnost spolupráce (T. M., osobní sdělení 20. října, 2016).

III INDIVIDUÁLNÍ KONZULTACE – Slouží k **předání informací o průběhu mediace** srozumitelnou formou. Cílem je předat oběma stranám potřebné vědomosti k tomu, aby se mohly na základě vlastního uvážení rozhodnout, zda přistoupí k mediaci. Zároveň mediátor vyslechne **popis situace obou stran, mapuje situaci, individuální specifika** klientů a případu (a zvažuje) a nabízí možnost společného setkání. Mediátor vyhotovuje záznamy z konzultací, se kterými nakládá se zřetelem na dodržení principu důvěrnosti (PMS ČR, 2003). Na tomto místě je dobré říci, že spolupráce s PMS (tzv. zprostředkování) může probíhat **i bez přímého setkání obou zúčastněných** stran, pokud si setkání jedna ze stran nepřeje. Zároveň je možné **kdykoliv mediaci ukončit**. Na základě uvážení mediátora a zhodnocení vyplývajících rizik může **mediátor odmítnout udělat mediaci** (př. když hrozí, že dojde agresivnímu konfliktu).

Témata (a jejich hloubka) probíraná na individuálních konzultacích se různí vzhledem k potřebám a možnostem klienta. Například někteří poškození přicházejí s velmi realistickou představou toho, jak mediace funguje, ale neví si rady s tím, jak komunikovat s pojišťovnou, jaké dokumenty zaslat, za jaké škody mohou žádat náhradu škody a na co mají bezplatně nárok. Jiní přicházejí na základě doporučení policie s mizivými představami, co odklon trestního řízení a mediace obnáší, ať už se jedná o oběti či obviněné. U každého klienta je tedy třeba **přistupovat individuálně**. Nelze si vytvořit univerzální „povídání“, které bude každému klientovi předneseno. Řeší se aktuální potřeby klienta na úrovni, jaká je pro něj optimální; mimo výše zmíněného se jedná například o obavy ze setkání s druhou stranou, potenciální vyústění konkrétního případu, dopady mediace pro obě strany a dopady za okolností, kdy se strany nedohodnou. V případě, že obě strany souhlasí, je nabízeno mediační jednání. Ve velkém množství případů však **strany mediaci nechťejí**. Lze si představit třeba případ, kdy se jedná o přátele – pracovníky ve stavební firmě, kdy vinou jednoho z nich je druhý zraněn. Zraněný však odmítá mediační cestou „vymáhat“ z viníka

náhradu škody kvůli jejich přátelství. V podobných případech (a také často u případů autonehod) nejčastěji dochází jen ke zprostředkování služeb, nikoliv přímé mediaci. Role mediátora **není strany přemlouvat**, aby zvolily cestu mediace (T. M., osobní sdělení 20. října, 2016).

Strany jsou na individuálních schůzkách také upozorněny na to, že jednání je čistě důvěrné a druhá strana nezíská informace z této schůzky, aby bylo zabráněno zvýhodnění jedné strany nebo zneužití těchto informací. Zásadní pomoc mediátora tkví v přípravě obou stran na setkání. Obě strany jsou více či méně nervózní, bojí se. Postup **při obavách ze setkání** je nejčastěji takový, že mediátor vyslechne veškeré obavy klienta, které pak mírní tím, že mu **dodá maximum detailních informací** k danému tématu, čímž se většinou podaří obavu zmírnit. Hodně obav totiž vychází z nemožnosti připravit se na něco, co si klient neumí představit. Proto také mediátor mapuje to, o čem se obě strany chtějí a budou na mediaci bavit. Tím uzavírá kontrakt s klienty. Díky těmto informacím pak mediátor umí klientovi říct, jaká témata, v jaké časové posloupnosti přijdou na řadu. Mediátor také ubezpečí klienta, že je kdykoliv možné udělat si kratší či delší přestávku. V dosti případech také mediátor **mediaci nedoporučí** na základě vysoké hrozby určitých rizik. Mezi tato **rizika** patří nevyjasněné okolnosti případu (příkladně dojde ke rvačce, kdy každá strana tvrdí odlišná fakta a díky tomu by na mediaci mohlo dojít k ovlivnění trestního řízení, neboť se strany mohou snažit ovlivnit jedna druhou o jiném průběhu TČ – ze stejného důvodu se nikdy nepřistupuje k mediaci do podání trestního stíhání). Jiným rizikem může být další viktimizace oběti, která je př. vlivem TČ velmi úzkostná nebo je obviněným osoba, u které se nedá očekávat slušné jednání s druhou stranou (T. M., osobní sdělení 20. října, 2016).

IV SPOLEČNÉ JEDNÁNÍ STRAN – MEDIACE – Na začátku mediace se vymezují **pravidla setkávání** (př.: vypnuté mobilní telefony, forma oslovování, délka a počet přestávek, neskákání si do řeči). Oběť dostává při setkání výjimečnou příležitost popsat své pocity přímo pachatelem škod. Může dostat **odpovědi na otázky jako**: „Proč já?“. Stejně tak je pachateli dána výjimečná příležitost čelit osobě, které způsobil škodu, a ukázat svou více lidskou stránku. **Oba mohou mluvit o svých pocitech a emocích**. V další části mediace se pak diskutují otázky ztrát a škod a akceptovatelných náhrad škod jako symbolu vyřešení konfliktu (Umbreit, 1993).

Během společného jednání tkví **role mediačního úředníka** v tom, oběma stranám pomáhat vzájemně komunikovat, otevírat společná témata, vyjasňovat sporné oblasti, podporovat

strany v aktivním hledání prospěšného způsobu řešení případu a vyjasňuje i trestně právní kontext mediace. Dbá na to, aby dosažení dohody proběhlo podle práva a etických zásad bez přítomnosti nátlaku. Kontroluje srozumitelnost dohody oběma stranám a také její splnitelnost a přiměřenost okolnostem (kontrolu plnění dohody zpravidla provádí středisko PMS). Strany (i mediační úředník) si mohou přizvat k mediačnímu jednání i další osoby (rodinné příslušníky, obhájce, pracovníky OSPOD, soudní znalce, zástupce dotčené komunity apod.). O přizvání se společně vyjednává (PMS ČR, 2003).

Přístup mediátorů k procesu mediace se různí. Někteří preferují direktivnější řízení, jiní minimalizují svůj vliv na nezbytné kroky a vše ostatní přenechávají na stranách sporu, které tímto vybízí k aktivní spoluúčasti na řešení (T. M., osobní sdělení 20. října, 2016). **První způsob** zajišťuje, že vše, co má být řečeno a vyslechnuto skutečně je řečeno i slyšeno. **Druhý způsob** je méně vynucovací a úkol mediátora zde je spíše vytvářet prostor pro vyslechnutí a vyjádření (Lewis, 2015c). Mediátor má zodpovědnost za klienty v době mediace, proto má konečné slovo v rozhodnutí, zda se mediace vůbec uskuteční. Pokud se obě strany setkat chtějí, ale hrozí vyhrocení konfliktu a agrese, k mediaci nedojde (T. M., osobní sdělení 20. října, 2016).

Umbreit (2015) shrnuje **program mediace** do bodů:

- představit všechny účastníky mediace,
- vysvětlit roli mediátora,
- obeznámit strany s průběhem mediace,
- říct pravidla setkání,
- prodiskutovat, co se stalo,
- prodiskutovat dopady TČ na jednotlivé strany,
- prodiskutovat škody a náhradu škody,
- vytvořit dohodu o náhradě škody,
- podepsat dohodu,
- dohodnout se na případné další/závěrečné schůzce, pokud je potřeba,
- ukončit mediaci, poděkovat stranám za jejich účast.

Průběh setkání obou stran sporu v praxi dle popisu mediátora PMS (T. M., osobní sdělení 20. října, 2016):

- na začátku jsou **předány úvodní informace** - zopakování toho, co mediace představuje a zopakování upozornění, že se jedná o dobrovolné setkání, odkud mohou obě strany dobrovolně kdykoliv odejít.
- Dále jsou zmíněna **pravidla**, za kterých mediace bude probíhat (př.: nechat druhého domluvit, slušnost atp.).
- Pokračuje se dialogem o **okolnostech TČ**, které si chtějí obě strany vyjasnit, často však už veškeré informace mají zprostředkovány ze soudního spisu. U autonehody se může jednat o otázky typu: „Jak jste mne mohl přehlédnout?“ apod.
- Následujícím velkým tématem mediace jsou **dopady TČ**. Ve většině případů se jedná o monolog poškozeného, popisující všechny důsledky, které mu čin přinesl. Někteří obvinění empaticky a zúčastněně naslouchají oběti. Poměrně velká část bohužel tuto část mediace přechází bez sebemenšího pohnutí, neboť vnímá opravdový a jediný účel mediace jako finanční narovnání. Na základě tohoto osobního názoru tedy jen nezúčastněně „vyčkává“ až přijde řada na řešení náhrady škody.
- Ve většině případů se **mediační setkání uskutečňuje pouze jednou**, neboť strany si řeknou vše, co chtěly, lidově řečeno si vše „vyříkají“ a znova již nemají potřebu TČ s druhou stranou řešit.
- Pokud dochází k opětovnému mediačnímu setkání, bývá důvodem poskytnutí **několikadenního času na rozmyšlenou ohledně částky náhrady škody**, na které se klienti domluvili až v průběhu mediace. Pokud je třeba téma znovu prodiskutovat, setkají se strany opětovně na PMS, jinak své stanovisko sdělují telefonicky.

V PÍSEMNÉ VÝSTUPY Z MEDIACE – Mediační úředník vede probační spis v průběhu mediace, kam zakládá jednotlivé záznamy o úkonech a zprávu o výsledku mediace, která obsahuje informace o dosaženém výsledku, provedených krocích v průběhu mediace a její přílohu tvoří uzavřená dohoda mezi stranami. Tyto a případné další potřebné materiály jsou předány státnímu zástupci nebo soudci jako podklad pro jeho další rozhodnutí. Pokud nedošlo k uzavření dohody, tato skutečnost je také zpracována do zprávy o výsledku mediace. Pracovní materiály vzniklé v průběhu mediace se po ukončení mediace ničí. Je třeba zmínit, že zpráva o výsledku mediace by neměla obsahovat údaje, které mohou

obviněnému přitížit, pokud nedošlo k uzavření dohody, protože je třeba brát v úvahu dobrovolnou účast na mediaci a presumpci neviny (PMS ČR, 2003).

VI DALŠÍ POSTUP – V případě, že **nedošlo k dohodě** mezi stranami sporu, je možné pokračovat za souhlasu stran v (individuální) spolupráci s oběma stranami (tzv. **zprostředkování**). Jedná se také činnosti směřující k urovnání konfliktního stavu. Mediační úředník zpracovává tzv. zprávu před rozhodnutím, kde je zmapována motivace obviněného vstoupit do procesu a jeho spolupráce při řešení této trestní věci. Je zde také prostor pro poškozeného a vyjádření jeho stanoviska, potřeb a zájmů v dané věci. Je třeba říci, že informace získávané v průběhu spolupráce s klienty jsou objektivizovány (ověřovány). Jedná se zejména o informace o aktuální situaci klientů. Tato zpráva vytvářená ve fázi před rozhodnutím státního zástupce nebo soudce slouží k lepší orientaci a vyhodnocování rizik při dalších postupech v případě. Slouží také k pojmenování všech následků trestného činu, které poškozeného zasáhly a k vyjádření možných náhrad vzniklé škody a nápravě vztahů. I když se nejedná o mediaci, jedná se stále o činnost úředníka PMS vedoucí k urovnání konfliktu. Tak jako u mediace, i zde mohou klienti kdykoliv od spolupráce odstoupit (PMS ČR, 2003).

3. KOMUNIKACE S KLIENTY V MEDIACI

Po seznámení se s procesem mediace, jeho fázemi, specifiky a okolnostmi, které jej mohou provázet, se další kapitola přesune ke stěžejnímu tématu této práce, kterým je komunikace s klienty v mediaci z pohledu probačního úředníka. Díky doporučenému rozsahu a povaze práce zde není prostor pro rozbor teorie komunikace, potažmo teorie mezilidských konfliktů. Vhled do těchto témat může nastínit odborná literatura a další zdroje informací, které byly použity jak podklad k rozšíření znalostí autorky práce při její tvorbě (**Příloha 4: Literatura k tématu komunikace**). Jelikož komunikace není izolovaným fenoménem, pojednává tato kapitola i o kontextu, o pozadí, na kterém se komunikace v mediaci odehrává. Ze stejného důvodu by možná bylo vhodnější nahradit v určitých částech textu **pojem komunikace za pojem „jednání“** s klienty v mediaci, neboť budou zmíněny i zásady související s komunikací samotnou spíše nepřímo, které však mají vliv na klientovy pocity ze setkání (jako je například prostředí kanceláře). Od obecných teorií komunikace přechází práce v tomto bodě rovnou k prvnímu tématu této kapitoly, kterým jsou specifika a **potřeby klienta-poškozeného a klienta-obviněného**.

Oba klienti jsou zároveň komunikanty i komunikátory v procesu mediace. K hlavním specifikům těchto klientů samozřejmě patří fakt, který lze označit dvěma slovy. Trestný čin. Pro názorný příklad jde o to, že klient-oběť prožil (mnohdy traumatizující) zásah do svých práv a utrpěl újmu způsobenou druhým člověkem. To, jak takovou životní událost zpracovává, závisí na více okolnostech, příkladně se jedná o druh trestného činu, o pozadí trestného činu, na jakém se odehrál, na osobnosti oběti, reakci okolí, vztahu mezi poškozeným a obviněným nebo na tom, zda se oběti dostalo sociální podpory ze strany blízkých aj. (Watzlawick, Bavelas, & Jackson, 1999; Čírtková, 2007).

Poté, co bude v prvních dvou podkapitolách přiblížen stav, v jakém se klienti při příchodu na PMS mohou nacházet, bude finální část kapitoly zaměřena na samotnou komunikaci s výše popsanými typy klientů, a to s ohledem na individuální setkání i setkání společná.

3.1 CHARAKTERISTIKA KLIENTA-OBĚTI

Někdy vliv TČ, jenž se jeví jako „méně závažný“, může mít na oběť traumatické a devastující účinky. Vytrhne oběť z relativně uspořádaného života do chaosu. Ať už se jedná o jakýkoliv druh TČ, zasažená oběť prochází primární viktimizací (vznik primární újmy,

proces, kdy se z osoby stává oběť). Mohou být u ní patrná stádia emocionálního traumatu, která v individuálních případech nabývají rozličných podob (Lewis, 2015):

1. Stádium zmatku – šok, nevěřícnost, znecitlivění, mohou přijít pocity zmatení, dezorientace a strach jako důsledek situace, kdy oběť zažije náhlou ztrátu moci.

2. Stádium popření – „fight or flight“ reakce či ustrnutí; zatímco někdo může cítit hněv a agresi, jiní mohou zažívat pocit izolace a zranitelnosti, strach a úzkost. Věci se mohou jevit tak, že nedávají žádný smysl.

3. Stádium utrpení – nepředvídatelné změny nálady, frustrace, deprese mohou jít ruku v ruce s tím, jak se ztráty oběti stávají reálnějšími. Zdá se, že neexistuje útek ze scénářů odehrávajících se v mysli oběti způsobených kolotočem nezodpovězených otázek.

4. Stádium hojení – ve chvíli kdy podpora (zejm. blízcí oběti) dává ujištění o bezpečí a možnosti jít dál, výkyvy nálad ustupují a život pomalu dostává řád. S odstupem času oběť často nachází cestu, jak se s událostmi z minulosti vyrovnat a najít v nich smysl. Pro některé oběti traumatu je dopad natolik závažný, že jim nedovolí, aby jejich život byl ještě někdy stejný jako před TČ.

Mezi další **konkrétní dopady** TČ na oběť mohou patřit:

- noční můry a poruchy spánku,
- intruze (vtíravé myšlenky na čin),
- fyzické reakce na vzpomínky (př.: zrychlený tep, pocení),
- sebeobviňování,
- stud, ponížení,
- neschopnost komunikovat s druhými,
- deprese a pocit ztráty životních perspektiv,
- sexuální poruchy,
- nedostatek pozornosti,
- ztráta iluze dobrého světa,
- ztráta iluze kontroly,
- ztráta sebedůvěry,
- pocit nespravedlnosti,
- rozvoj závislosti na alkoholu,
- problémy v partnerském vztahu,
- finanční potíže (př. při amputaci končetiny po autonehodě),

- různé psychosomatické potíže, zhoršení paměti, zpomalení myšlení,
- náladovost,
- posttraumatická stresová porucha, úzkostná porucha a jiné poruchy,
- ztráta pocitu autonomie aj. V zásadě velmi záleží na osobnosti oběti a typu TČ. Dopady na oběť znásilnění se mohou diametrálně lišit od dopadů na oběť autonehody (Young, 2015; Čírtková, 2007).

V době po činu existují časové úseky, ve kterých je možné částečně utlumit devastující dopady okolností. Je to doba **prvních 48 hodin po činu**, kdy je oběť zvláště vnímavá vůči signálům z vnějšku. Registruje všechny poznámky policistů, vyšetřovatelů, medií, lékařů, kteří mohou velmi ovlivnit velikost psychických následků, které si oběť po činu do života odnese. Mezi **další citlivé etapy** může patřit například příchod oběti domů z nemocnice, návrat do zaměstnání či podání svědecké výpovědi u soudu. Na rizikovosti situaci přidává také tendence okolí vyhýbat se oběti, částečně protože jsou na rozpacích a neví, jak se k oběti chovat, částečně také proto, že mezi jedinci stále koluje fáma, že si oběti mohou za to, co se jim stalo (zejm. v případech znásilnění a domácího násilí). Tyto názory někdy pramení ze skutečnosti, že se okolí cítí odpovědně za to, co se oběti stalo a chtějí se z této odpovědnosti vymanit (Vyhlídalová, Vitoušová, & Čírtková, 2007).

Je důležité, aby se oběti dostalo **podpory**, která ji pomůže znovu **zplnomocnit** po zkušenosti, ve které se cítila bezmocně. Je třeba brát v úvahu, že oběť možná byla vystavena **sekundární viktimizaci** (tedy nadměrnému a zbytečnému zraňování, vystavování nadměrnému stresu, frustraci potřeby zachování důstojnosti či potřeby zájmu o její bezpečí) způsobenou **nevhodným zacházením s obětí** ze strany složek, které byly zmíněny v předešlém odstavci, např.: policii (zlehčování TČ, nevhodný způsob komunikace, špatně sestavené dotazníky aj.), médií, znalci, rodinou (výčitky), zacházením s obětí u soudu, uplatňováním stereotypů o obětech laickou veřejností (také zájem okolí o to, co se stalo, nikoliv o osud oběti) atp. (Čírtková, 2007).

Aby bylo **zabráněno vzniku duševního traumatu**, je nejlepší prevencí harmonický a plný život. Jedinec s takovým životním příběhem totiž vloží veškerou tuto životní energii do boje s traumatem a má šanci vrátit se celkem rychle k normálnímu životu bez následků. Většina lidí však má slabé stránky, které se v takovéto situaci dostanou do popředí a ovlivňují vyrovnávání se s událostmi spíše negativně. Může se jednat o některé nepříznivé povahové

rysy, nižší odolnost nervové soustavy, problémy v rodině. Hůře a déle se s trestným činem a jeho následky vyrovnávají také jedinci, kteří trpí:

- silnou iluzí kontroly (jsou přesvědčeni, že svůj život mají zcela pod kontrolou a ob stojí v každé situaci),
- nepravým cynismem (deklarují předstíranou lhostejnost k emocionálně nabitým podnětům, lidově řečeno „hrají si na tvrdáky“)
- a kteří jsou naivními nepoučenými oběťmi (tzn. nemají ani orientační znalosti v potížích, které se mohou v důsledku zažitého násilí objevit) (Vyhlídalová et al., 2007).

Oběť má potřebu přiměřené **důvěry**, které se jí v průběhu výslechu nemusí dostávat. O to více potřeba je jí v mediaci. Při výslechu totiž po volném výkladu bývá konfrontována s řadou doplňujících otázek, které může vnímat jako projev nedůvěry ze strany tazatelů, ačkoliv se sama ničím neprovinila. Nakonec může vzniknout pocit nespravedlnosti. Oběť má také potřeby získat **informace**, nachází se v těžké životní situaci. Pokud je pouze vyslýchána a nedostává se jí informací, může vznikat pocit nedůstojnosti; pocit degradování na pouhý „nosič“ stop či důkazů. Obtížné může být zejména získávání právních informací, protože na právní podporu garantovanou státem mají právo pouze zvlášť zranitelné oběti citlivých zločinů jako je sexuální zneužívání (Čírtková, 2007).

Vhodné je při komunikaci o TČ umožnit **ventilaci pocitů**, nechat klienta vyprávět, vyjadřovat účast a empatii (zeptat se na zdraví, obtíže, doporučit odbornou pomoc) a nenechat se fascinovat příběhem („*To je hrozné, ... jak to bylo dál?*“). Důležité je řídit se přáním klienta (nenutit setkání či mediaci, ale pomoci například jen s věcmi kolem pojišťovny (Venglářová et al., 2011).

Co se týká **okolností trestného činu**, praxe jednoznačně ukazuje, že klíčovou roli na dopad TČ má míra násilí v TČ, míra ponížení oběti, hodnocení vlastního chování v průběhu TČ (zda jednala dle svého uvážení racionálně a přiměřeně, pasivně – ochrnula či agresivně – bez rozmyšlení šla do střetu s útočníkem, přičemž horší následky mívají oběti, které jednaly pasivně), chování ostatních na místě incidentu. Pokud se tyto aspekty v daném případě jeví jako silně negativní, oběť je zranitelnější, protože došlo k hlubokému emocionálnímu poranění. Silný negativní dopad může také zanechat odcizení předmětů s vysokou psychologickou hodnotou, vloupání do bytu jakožto do místa považovaného do doby uskutečnění TČ za místo absolutního bezpečí, užití maket/napodobenin na místo reálných

zbraní (kdy vjem ohrožení a pocity bezmoci byly spuštěny klamem). V případě užití maket se u obětí téměř vždy rozvíjí posttraumatická stresová porucha a je třeba odborné péče. Další závažnou okolností může být napadení na veřejném místě za přítomností svědků, kteří nezareagovali na volání o pomoc (Vyhlídalová et al., 2007).

Reakce okolí v době těsně po činu může výrazně ovlivnit návrat oběti do všedního života. V zásadě postačuje důvěryhodná osoba připravená pomáhat oběti za předpokladu, že ví, co oběť skutečně potřebuje. Častým nepříjemným faktorem reakce okolí je strategie ignorování faktu TČ, tzn., okolí komunikuje s obětí jako by se nic nestalo, vyhýbá se bolavým místům a dává tím najevo, aby oběť na událost zapoměla. Toto blokuje přirozené mechanismy vyrovnávání se s traumatem, kdy je potřeba dát oběti možnost emoce nepotlačovat, hovořit o TČ, akceptovat výkyvy v náladách atp. Další nevhodnou reakcí je tzv. fascinace, jejíž podstatou je okouzlení TČ, které se manifestuje jako zájem o detaily události, obdivu účinků síly a přehlížení či despektu obětí. Fascinace se promítá také v tzv. katastrofální turistice (Čírtková, 2007).

Nemenší vliv na dopady a vyrovnávání se s TČ mají samozřejmě **charakteristiky oběti**, jako jsou jeho osobností dispozice, užívané copingové strategie, intelekt, zdravotní stav, vzdělání či věk. Za ohroženější lze považovat skupinu seniorů, protože pokročilý věk často nemusí umožnit dobrou orientaci v situaci a způsobuje také delší dobu rekonvalescence.

Klienty mediace mohou být také **pozůstalí** po obětech zemřelých v důsledku trestného činu. Pozůstalí procházejí truchlením jako psycho-socio-somatickou reakcí na ztrátu blízkého. Truchlení se projevuje obdobně jako deprese (skleslost, pláč, poruchy spánku, nezájem o okolí, pocit viny, vyčerpanost, pocit neskutečnosti atp.), na rozdíl od deprese je to však normální a přirozená reakce. V případě reakcí rodičů na smrt dítěte bývají reakce o to intenzivnější, nekončící zármutek či „nepřiměřeně intenzivní reakce“ bývají považovány za normální. Mohou však nastat komplikace v podobě např. chronického truchlení, které vyžaduje péči odborníka. Při kontaktu s pozůstalými je důležité **zůstat citliví a empatičtí**, poskytovat emocionální podporu, dovolit projevit emoce, ocenit klienta za to, že situaci daným způsobem řeší (Čírtková, 2007).

3.2 CHARAKTERISTIKA KLIENTA-OBVINĚNÉHO

Mnoho pachatelů trestné činnosti bojuje s vnitřním studem, lítostí a vinou za to, co udělali. To poslední, co potřebují, je přímé či nepřímé odsouzení retributivní justicí za to, kým jsou. Ti, se kterými je nakládáno způsobem ochraňujícím jejich **důstojnost**, lépe přijímají zodpovědnost a kroky k nápravě svých činů. U mediací se lze často setkat s viníky nedbalostních TČ, s viníky dopravních nehod, často s poprvé obviněnými jedinci, kteří zažívají skok z místa, kde mají intenzivní pozornost všech, do bodu odsuzování, až odporu. Pachatelé mohou uvíznout v **nastavení mysli**, že jsou **oběti nešťastných událostí** a nikdy pak nepřejdou od lítostného uvažování nad sebou k tomu, jak jejich činy ovlivnily ostatní a je samotné. Stejně jako tragická smrt může emocionálně ovládat život pozůstalého, pokud si neprojde fázemi truchlení, **může i trestný čin emocionálně ovládat pachatele**, pokud neprojde stádii: odmítání > litování (sebe) > litování (obětí) > reparace (pro sebe i oběti). Obviněný také zažívá pocit bezmoci, ztráty síly. Je to spojeno především se ztrátou kontroly a „**ztrátou tváře**“, což vede ke **studu**, se kterým každý viník nakládá jinak (**izolace, degradace sebe, obviňování oběti, zneužívání alkoholu, odmítání toho, co se stalo aj.**) (Lewis, 2015b).

Typické **potřeby obviněného** před soudním procesem:

- důstojnost, rozlišování mezi TČ a osobou obviněného,
- prostor na lítost a výčitky bez soudů ostatních,
- pozitivní předpověď odpovědnosti spíše než tresty či projevené laskavosti,
- podporu a informace o soudním procesu.

Typické potřeby v průběhu soudního procesu:

- podpora k převzetí zodpovědnosti za situaci (jak za minulost, tak budoucnost),
- příležitost dozvědět se o dopadech a vyjádřit lítost/omluvu,
- praktické a konkrétní cesty, jak dát věci do pořádku.

Typické potřeby po usnesení soudu:

- pokyny ke kompenzaci pro oběti,
- pozitivní kontakt s rodinou, přáteli, podpůrnými skupinami,
- podpora zdraví, práce,
- pocit správného ukončení a čistý štít pro nový začátek (Lewis, 2015b).

Sebe-obhajování je součástí lidské národy jako způsob obrany sebeúcty a self-image a ochrany před úzkostí a ohrožením self. Pachatelé často reagují na TČ **obranným chováním**, což omezuje porozumění a vnímání viníka jako jedince (nikoliv jako „problém“ nebo jeho ztotožnění s TČ). Porozumění obranným reakcím může pomoci zlepšit porozumění a snížit negativní reakce mediátora, potažmo jiných profesionálů. Základní obranné mechanismy pachatele dle Bradshawa (2015) zahrnují:

- 1) **popření** – či nepřijetí důležitých aspektů reality, nepřijetí zodpovědnosti, výmluvy,
- 2) **minimalizace** – snižování závažnosti TČ,
- 3) **projekce** – obviněný přesunuje svou zodpovědnost na jiného,
- 4) **racionalizace** – používání přesvědčivých důvodů k ospravedlnění TČ.

Při mediaci se viník může uchýlit ke **strategiím sebe prezentace**, aby dosáhl dobrého dojmu a ve výsledku se přiblížil chtěnému výsledku mediaci. Znalost těchto základních taktik může mediátorovi dopomoci k efektivní práci s pachatelem (Bradshaw, 2015):

- 1) **lichocení** – snaha být atraktivnější skrz lichotky, souhlas s názory,
- 2) **zastařování** – dosahování cílů skrz vyvolávání strachu,
- 3) **prosby** – vydávání se na milost, dávání najevo, že je druhá strana silnější,
- 4) **face-work** – ospravedlňování či částečná přiznání za účelem rozptýlení
přiznání k očekávanému obvinění,
- 5) **sebe propagace** – selektivní důraz na vlastní kompetence (př. zdůrazňování morálních hodnot).

Mediátor může pachatelovo chování ovlivnit tím, že **nebude reagovat negativně a nenechá se vtáhnout do problematické sebe prezentace pachatele**. Pracovní spolupráce je vytvářena na **empatii k pachateli, respektu, aktivním naslouchání, pravdě a konkrétnosti**. Základem spolupráce je vždy **vytvoření kontraktu**, který zahrnuje specifické požadavky a alternativy pro požadavky. Spolupráce může mimo hlavní cíle mediaci zahrnovat také například:

- pomoc pachateli se strachem ze setkání s obětí,
- pomoc s formováním realistických očekávání od jednání s obětí či mediaci celkově,
- diskutování potíží, které se mohou vyskytnout při plnění úkolů pachatele a možnosti jejich řešení (př. komunikace s pojišťovnou),
- asertivní konfrontaci s rozpory mezi jeho chováním a cíli, kterých chce mediací, dosáhnout a možné důsledky takového jednání aj. (Bradshaw, 2015).

3.3 ZÁKLADNÍ PRVKY KOMUNIKACE S KLIENTY PMS

Tato kapitola se zabývá základními obecně platnými zásadami při komunikaci v mediaci. Jejich výběr pramenil z témat často zmiňovaných v odborné literatuře a posléze doplněn o témata, jejichž znalost se během násleechů mediací vyjevila jako potřebná. Jedna se o:

- vytvoření bezpečného prostoru,
- obavy z mediace,
- přirozené jednání s lidmi,
- asertivní komunikaci,
- konflikt,
- agresi,
- aktivní naslouchání,
- empatii,
- dojmy a nedostatky ve vnímání,
- neverbální komunikaci.

3.3.1 VYTVOŘENÍ BEZPEČNÉHO PROSTORU

Trestný čin vytváří **zed' nedůvěry** mezi stranami sporu. **Nedůvěra (a také nadměrný stres) způsobuje vysokou obtížnost realizace dobré komunikace.** Naopak regenerační procesy přímého dialogu stran v mediaci mohou zdůraznit dobré a otevřít komunikaci jako cestu ke **znovuvybudování důvěry**, a to nejen ve smyslu důvěry k pachateli, ale také k lidem obecně, ke společnosti, což je prvek, který se často u obětí TČ jeví jako jeden z nejdůležitějších. Role mediátora je vytvořit **bezpečný prostor**, kde strany mohou vést dialog, říct vše, co chtějí, být pečlivě vyslechnuty, čímž může být otevřena cesta znovuvybudování důvěry a vztahů (Umbreit, 2015). I když chce klient spolupracovat s protistranou a najít řešení, může v prostředí, kde se cítí **v nebezpečí, reagovat útočněji**. Nadneseně lze přirovnat takové chování k jinak mírumilovnému zvířeti, které je však zatlačeno do kouta a tím začne jednat pod vlivem stresu a strachu. Aby se všichni zúčastnění cítili při jednání bezpečně (mediátora nevyjímaje), lze udělat například následující:

- lidé se při osobním styku **vzájemně vylad'ují v pocitech**, emocích, náladách (na úrovni mozku se jedná hlavně o činnost zrcadlových neuronů)¹, proto je důležité,

¹ Zrcadlové neurony reagují stejně, když jedinec koná a když je pouze svědkem toho, že někdo jiný koná. Tyto neurony pomáhají existenci empatii. V případě, kdy se tedy aktivují stejná centra ve chvíli, kdy se jedinec sám něčím zaobírá nebo je svědkem toho, že někdo jiný se něčím zaobírá, **jsou schopny také vyvolat v obou případech stejné pocity** (Winerman, 2005).

aby se mediátor cítil při schůzce s klientem dobře, jistě a bezpečně a klient se tak mohl naladit na tyto pocity, nikoliv aby přebíral například nervozitu pracovníka.

- Mediátor by měl být **v optimální kondici, znát dobře problematiku sporu** a různé alternativy, **jak bude možné postupovat**. Také by měl vědět, **jak identifikovat dobrý výsledek** vlastní práce (př.: klienti dostali veškeré informace k zodpovědným rozhodnutím, klienti u mediace projevili pochopení druhé straně, došlo k dohodě mezi klienty aj.).
- Mediátor se musí **respektovat**, znát své **kompetence**, **nepřebírat zodpovědnost** za klienty (aby například utišil pocit toho, že nemůže naplnit klientova očekávání a přání), umět oddělit osobní a profesní život.
- Být **připraven poslouchat a mluvit** profesionálně a s lidským přístupem o všech **tématech spojených s TČ** (což v mnoha případech okolí zaangažovaných stran neumí, vyhýbá se těmto tématům, bagatelizuje je, neumí je pojmenovat apod.). Bezpečí klienta je spoluvytvářeno tím, že zde **klient může mluvit přirozeně o TČ** jako o běžných tématech a nemusí se bát, že je to téma příliš těžké pro mediátora, nemusí se bát jeho reakce (jako tomu bývá u okolí klienta, ve kterém žije).
- Mediátor se může klientovi jevit jako nebezpečný. Většinou platí, že i když nemůže mediace „vyhovět ve všem“, co si klient představoval, ztrácí se pocit nebezpečí u klienta v okamžiku, kdy je mediátor schopen **„napojit se na klientův pohled na věc“ a chápat jej, akceptovat a respektovat jeho pocity a pohled na věc**.
- Bezpečí je spoluvytvářeno také tím, že mediace je **soukromá**, mediátor je vázán **mlčenlivostí** a klient by měl být ujištěn, že informace, které mediátorovi řekne, nebudou zneužity ani se nemohou dostat do médií apod.
- Pro bezpečí mediátora by měl být vyškolen ve **zvládání nestandardních situací**, se kterými se může setkat při mediaci (např. školení v komunikaci s agresivním klientem, krizovou intervenci). Stejně tak by měl **vědět, jak se chovat při potenciálním nebezpečí** hrožícím přímo jemu či klientovi dle pokynů pracoviště. To vše spoluvytváří jistotu mediátora, kterou klienti umí odušit a vycítit a kterou mediátor na klienty přenáší (Úlehla, 1999).
- Součástí navozování pocitu bezpečí je také **důvěryhodnost mediátora**. Ta se zvyšuje, když mediátor prezentuje poctivé informace, nesnaží se vlastní postoje a názory prezentovat jako absolutní pravdu, nepřekrucuje svědectví atd.

Důvěryhodnost je ovlivněna osobním vystupováním, vhodným zevnějškem, snahou o objektivitu a doklady pravdivosti tvrzení (Mikuláščík, 2010).

3.3.2 OBAVY Z MEDIACE

Při obavách ze setkání mediátor vyslechně veškeré obavy klienta, které pak mírní tím, že mu **dodá maximum detailních informací** k danému tématu, čímž se většinou podaří obavu zmírnit. Hodně obav totiž vychází z nemožnosti připravit se na něco, co si klient neumí představit. Proto také mediátor **mapuje** to, o čem se obě strany chtějí a budou na mediaci bavit. Tím uzavírá kontrakt s klienty. Díky těmto informacím pak mediátor umí klientovi říct, jaká témata, v jaké časové posloupnosti přijdou na řadu. Mediátor také ubezpečí klienta, že je kdykoliv možné udělat si kratší či delší přestávku (Úlehla, 1999).

3.3.3 PŘIROZENÉ JEDNÁNÍ S LIDMI

Klienty je třeba pořád brát v prve řadě jako lidi, kteří vznikem újmy či způsobením škody nepřestali být lidskými bytostmi. Jejich potřeby je třeba vnímat také **lidsky** a univerzálně, nejen velmi specificky po vzoru řady na toto téma zaměřených odborných publikací. Oběť nelze a priori považovat za nemohoucí, neschopnou, nerozhodnou. Jedná se stále o svéprávného jedince, který díky nálepce oběť/obviněný nepřestává být v prve řadě člověkem s běžnými potřebami (Zehr, 2003):

- podávat informace **systematicky a přiměřeně** možnostem naslouchajícího,
- **respektovat** klienty, jejich rozhodnutí a názory,
- být **otevřený všem návrhům**,
- **vyhnout se stereotypům**,
- dát prostor pro **emoce**,
- **naslouchat**,
- **identifikovat potřeby klientů, vyjasňovat nejasnosti**,
- **vyhýbat se dvojznačnosti**, nesrozumitelnosti,
- slušně se **přivítat, rozloučit, povzbudit** klienta, rozproudit konverzaci optáním se na to, jak došli, jestli v pořádku zaparkovali apod. (Úlehla, 1999; Janoušek, 2015).

3.3.4 ASERTIVNÍ KOMUNIKACE

- **používat řeč těla**: stát či sedět vzpřímeně, nepoužívat pohrdavá gesta, mít příjemný, ale vážný výraz tváře, klidný hlas,

- **používat „Já“ výroky:** zaměřit se na problém, nikoliv na obviňování viníka („Byl bych rád, kdybychom se vždy nechali navzájem domluvit, každý dostane prostor vyjádřit se k dané věci.“ místo „Neskákejte mu do řeči.“)
- **říkat fakta, ne soudy:** („V záznamu z Policie ale stojí, že jste nadýchal 0,4‰.“ namísto „Kdoví, co jste vlastně viděl, když jste byl opilý.“)
- **ptát se jasně a přímo:** Nevyzývat klienty formou položené otázky k tomu, aby odpověděli ne („Můžete, prosím,....?“ místo „Myslíte, že byste nemohl...?“) (Jones et al., 2008).
- **nepoužívat fádňáky, říct přesně,** o co jde,
- vést konverzaci **pozitivně a vpřed,**
- kontrolovat, zda je hovořící **pochopen, slyšen,**
- **otázky** jsou vždy vhodné, stejně tak **aktivní naslouchání** (Fisher, 2001).

3.3.5 KONFLIKT

Řízený interpersonální konflikt může pomoci vyjasnit sporné otázky, rozprout stagnaci, energii vloženou do konfliktu se dá vést směrem do plodné a otevřené diskuse. Také proto, že předcházet konfliktu je někdy téměř nereálný úkol (pokud tedy preventivně mediátor neodmítne uskutečnit mediaci kvůli riziku agresivity daných klientů), je vhodné naučit se konflikt také řídit, nejen to, jak mu zamezit. Hlavním cílem je vyhnout se eskalaci konfliktu a využít jeho potenciál k produktivní diskuzi.

Nejprve však preventivní kroky předcházení konfliktu v mediaci:

- **ve vyjednávání se soustředit na zájmy stran,** ne jejich pozice, neboť člověk, který je ztotožněný se svou rolí vnímá realitu zkresleněji a pocítuje útoky na své ego, když je jeho pozice ohrožována,
- **netlačit strany do předčasného souhlasu,** nechat je po mediaci probrat nabídku protistrany např. doma s rodinou,
- ukazovat stranám **neutrální pohled na situaci a vyvracet jejich mylné předsudky,**
- pomáhat stranám vidět **celý problém v jeho kontextu,**
- pojmenovat **místa shod** a body, na kterých se neshodnou (Centre for Multiparty Democracy, 2013).
- **separovat lidi od problému** (při míření kritiky na osobu či danou situaci se radikálně změnit atmosféru mediace) (Fisher, 2001).

Mezi nejvýznamnější postupy aplikovatelné v mediaci jsou techniky směřující **k deeskalaci konfliktu** či **vytvoření raportu**. Deeskalace konfliktu předpokládá motivaci sporných stran konflikt ukončit. To může nastat, když mohou strany získat více z možné dohody než ztratit. Technika navázání raportu obnáší navázání dobrého vztahu, pocitu psychické shody s druhým (Výrost, & Slaměník, 2008). Ve finále se navázané osobě může lépe dařit zklidnit se v rozčilení za podpory mediátora nebo na jeho radu být více nakloněn spolupráci s druhou stranou.

Pokud nedojde ke zklidnění sporu, je možné řešit nadále **mediaci separé**, ale tam často dochází k zavádějícím informacím a matení mediátora. Obecně se nedá říct, že existují konkrétní techniky, které vedou k řešení všech sporů, záleží na daném případě. Obecně se však doporučuje **intervence mediátora při intenzivnějších konfliktech**. Při mírných bývá zásah neproduktivní. Ke stimulování účastníků konfliktu k produktivnímu řešení lze použít **diskuzní techniky**, kde při zamítání návrhů obou stran je úkolem mediátora soustředit diskuzi na věcnou podstatu navrhovaného řešení (Centre for Multiparty Democracy, 2013). V intervenci se mohou objevit následující kroky mediátora:

- mediátor má **důvěru a respekt obou stran konfliktu, nezvyšuje hlas, parafrázuje** k lepšímu porozumění,
- **pozorně poslouchá obě strany** (i když s názorem mediátor nesouhlasí), přičemž každá strana má **stejný prostor** vyjádřit se,
- **zprostředkovává jim navzájem jejich pohledy na situaci** (neboť často dochází k tomu, že pod vlivem negativních emocí nejsou strany schopny vnímat konstruktivně jedna druhou),
- pokud se objevuje **bolest a trápení** v konfliktu, mediátor na něj upozorní a přinese je do **popředí**,
- pokud je třeba něco zkritizovat, **předmětem má být daný čin**, nikoliv osoba,
- připomíná, že jsou strany v mediaci kvůli odklonu trestního řízení, uzavření dohody o náhradě škody, a tedy jim **jde o společný cíl, který je pro obě strany přínosný**,
- **přeformuluje negativní stížnosti stran na potřeby, jejichž povaha je neutrální**, což napomáhá ke změně negativního vnímání protistran navzájem na neutrální (Centre for Multiparty Democracy, 2013; Mikuláščík, 2010).

V případě, že se situace mění v krizovou nebo se u klientů objevuje senzitivita (velká exprese emocí spojená př. s pláčem), je potřeba dbát o poskytnutí prostoru **k ventilaci**

emocí a jednat tak, aby tvář klienta nebyla poškozena/zesměšněna. Co je v danou chvíli potřeba řešit lze poznat na základě odpovědi na otázku: „Je klient zaměřen na dosažení cíle mediace nebo má spíše v tuto chvíli potřebu mluvit o tom, co se stalo?“ Mnohé schůzky obsahují prvky obou. V takových případech se řešení zaměřuje na věcný problém, ale je třeba dbát také na další výše zmíněné potřeby klienta. Pokud by však klient vykazoval známky iracionality, popř. jeho cíle by byly iracionální, neuměl by udržet komunikaci s mediátorem a vnímat jej, a mediace by byla tímto v podstatě nemožná, klient by spíše potřeboval krizovou intervenci či služby pomáhajících profesí, kam jej lze odkázat. I když klient nevykazuje zvýšenou emocionalitu, je **potřeba aktivně naslouchat, být empatický, snažit se s klientem navázat vztah** a tím i zpřístupnit efektivní spolupráci (Vecchi, 2009).

3.3.6 AGRESE

Agresi vyvolávají averzivní podněty, které vytvářejí urč. stav nepohody, diskomfort. Mezi averzivní podněty mohou patřit útoky na jedince či frustrace jeho potřeb, špatná nálada, stres. Další faktory ovlivňující výskyt agrese jsou dědičnost, nízký obsah cukru v krvi, hladina testosteronu, alkohol, psychopatologie (zneužívání drog, poruchy osobnosti, poruchy chování...), deindividuace (osoba není identifikovatelná jako individuální jedinec - př. v davu), vzorce chování v rodině. U všeho však záleží na individuálních predispozicích. Ukázal se například větší výskyt agrese v souvislosti se setrváváním v prostředí s vysokými teplotami (Výrost, & Slaměník, 2010). Nezřídka se objevuje instrumentální agrese, kterou klient používá za účelem dosažení vlastních cílů.

Bearcovitch a Houston (1993) uvádějí, že pokud se při mediaci projeví **vysoká míra nepřátelství stran** nebo jednání uvázne na mrtvém bodě, není od věci použít na místě mediátora direktivnější přístup, který může pomoci jednání efektivněji zakončit a dojít konsensu.

3.3.7 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Každý klient má unikátní příběh a pohled na to, co se stalo, který chce někdy více či méně detailně vysvětlit a popsat. Důležité je, aby věděl, že je slyšen a chápán. Aktivní naslouchání je důležitým krokem k navázání vztahu s klienty. Je to také jasná volba „stažení se“ v okamžiku, kdy se komunikace s klientem začíná zhoršovat. Jeho součástí je používání technik:

Zrcadlení znamená opakování posledních klientových slov/vět.

K ujištění klienta o tom, že je mediátor k jeho výrokům pozorný a naslouchá,

- klient potřebuje prostor „se vymluvit“,
- mediátor po klientovi potřebuje, aby rozvedl nějaké dílčí téma.

Př.: K: *No moje žena to nedala.*

M: *Vaše žena to nedala?*

K: *Jo, úplně se z toho hroutila, musel jsem ji odvést do nemocnice, protože se jí z toho udělalo špatně.*

Parafrázování je vyřčení klientových výroků slovy mediátora.

- K ubezpečení klienta, že se mediátor snaží pochopit jeho specifickou situaci,
- ověřuje si tím, zda rozumí informacím správně.

Př.: *Musel jste Vaši ženu odvést do nemocnice, protože se jí udělalo špatně z celé té situace.*

Emocionální labeling znamená identifikaci emocí, které klient ve své situaci zažívá (neboť veškerý obsah spojený s trestným činem bývá propojen s prožíváním silných emocí).

- I když se mediátor netrefí, stále to klientovi demonstruje snahu mediátora pochopit jeho situaci, což mívá zklidňující efekt na klienta.

Př.: *Vypadáte vyčerpaně.*

Př.: M: *Zněl jste naštvaně, když jste popisoval, co se stalo Vaší ženě.*

K: *Nejsem naštvaný, jsem zoufalý. Prostě není možný, aby...*

Shrnutí kombinuje obsah parafrázování s emocemi identifikovanými pomocí emocionálního labelingu. Obsahuje kompletní informace, jež mediátor ví o popsané situaci oběti.

Př.: *Dovolte mi, abych se nyní ujistil, že tomu rozumím správně. Řekl jste, že na Vás pan Novák začal troubit bez zjevného důvodu a Vás to vytočilo natolik, že jste stáhl okýnko a zakřičel na něj ještě ve chvíli, kdy jste byli oba uprostřed křižovatky.*“

Vhodné pauzy se dají popsat jako úmyslné mlčení před či po významných výrocích/komentářích. Není nutné bát se ticha.

- Umožňuje klientovi srovnat si myšlenky, zopakovat si v duchu informace, které zrovna slyšel (když jde o pauzu po mediátorově komentáři),
- pauza před důležitými výroky zvýší pozornost klienta,

- pauzy je nutné činit při hovorech o ztrátách vlivem smrti blízkých, mediátor by se neměl snažit toto téma zamluvit.

Př.: *Je mi líto Vaší ztráty...(pauza)...je pro Vás v tuto chvíli možné popsat mi situaci, kdy jste se s panem Novákem setkali v nemocnici, když šel Vašeho bratra navštívit?*

Minimální podpora zahrnuje verbální a neverbální podněty dávající najevo zúčastněnost v situaci klienta. Mediační úředník dává najevo pozornost a pochopení pro to, co klient říká verbálně (*mhm, hm, ano, jistě*) a neverbálně (pokyvování či potřásání hlavou, zrcadlení neverbální komunikace klienta (př. mírný náklon vpřed při sezení), pohled do očí; psaní poznámek a pohled do papírů/PC po celou dobu komunikace je nepřipustné).

Otevřené otázky nelimitují odpovědi na ano/ne, umí vyzvat klienta ke sdílení jeho obav,

- K získání velkého množství obsahu a podrobností ohledně trestného činu, což vede klienta k racionálnímu pohledu na situace, o kterých mluví.

Př.: *Řekněte mi více o..., Jak se to odehrálo..., Popište...*

„Já“ výroky označují šetrné a vhodné umísťování výroků do konverzace s klientem. Zveřejňují informaci s osobně zaangażovaným nádechem.

- Když je třeba s klientem rozvíjet vztah,
- když je mediátor verbálně napadán,
- osobní zpřístupnění pomáhá navodit atmosféru komunikace člověka s člověkem,

Př.: *Já jsem taky aktivní řidič, souhlasím s Vámi, že tato křižovatka je velmi nepřehledná. / Podívejte, rozumím Vašemu rozhořčení, vím, že pojišťovny tímto způsobem jednají, také už jsem na tu Vaši volal kvůli podobné situaci, ale zákon je postaven takovým způsobem, že...*

Pozor, nezaměňovat parafrázování s papouškováním, nereflektovat pocity, které mediátor nemohl evidentně nikdy zažít, nenahrazovat odezvu soudem (Madleňáková, & Tomoszek, 2011).

3.3.8 EMPATIE

Je úzce spojena s aktivním nasloucháním. Vcítění se, porozumění situaci klienta pomůže najít vhodná slova k dané situaci, povaze a rozpoložení klienta. Empatie by neměla být zaměňována se sympatií, která v takové situaci plodí spíše lítost, což není cílem. Cílem je efektivně komunikovat a činit kroky k vhodnému řešení celého sporu. Rozhodujícím prvkem je tón hlasu, který ovlivní, jak klient význam zprávy přijme. V této snaze není ani tak

důležitý obsah věty, jako nosný význam (porozumění/nabídka pomoci...). Není od věci si jak tón hlasu (s nahráváním) tak výraz tváře (před zrcadlem) zkusit procvičit.

Př.: *Je pochopitelné, že se s viníkem nehody nechcete za těchto okolností setkat.* (Vecchi, 2009).

3.3.9 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální komunikace sděluje mnoho významů, nejčastěji to bývá výraz vlastního emocionálního stavu (ať už je sdělován záměrně či nezáměrně). Neverbální akt hovořícího může být silně emocionálně prožíván i naslouchajícím. Podle Darwina odhalují myšlenky a úmysly jiných pravdivěji než slova. Darwin však neuplatnil rozlišení mezi výrazem a dojmem, přitom dojem, který neverbální akt způsobil, může být diametrálně odlišný od výrazu (exprese), který měl v původním podání komunikátora vyjadřovat. Neverbální komunikace může v některých případech zcela nahradit komunikaci verbální, zvýraznit ji, odporovat jí nebo měnit její význam. Je tedy třeba registrovat ji u klientů (co nám sdělují, jak se v hovoru cítí, zda se nesnaží usilovně něco zatajit) i u sebe (jakožto mediátora) (jakou zprávu klientům posílá svým postojem, mimikou, gesty – neodporuje tomu, co jim verbálně sděluje?) (Výrost, & Slaměník, 2008).

Je však třeba se vyhnout ortodoxnímu přidružování konkrétních významů konkrétním pohybům (zkřížené ruce na prsou značí odmítavý postoj), protože užívání určitých neverbálních aktů je do jisté míry **svázané s individualitou jedince a situačním kontextem** (zkřížené ruce mohou značit pocit zimy a snahu se zahřát či snahu zakrýt flek od kávy na košili). Je třeba posuzovat situaci **komplexně**. Z širokého spektra prostředků neverbální komunikace jsou v další části textu uvedeni dva stěžejní zástupci, kteří při navozování spolupráce mohou významně podpořit mediaci, ale také napáchat škody při porušení základních pravidel sociálního kontaktu. Jedná se o oční kontakt a výraz tváře.

- **Oční kontakt** doprovází mluvené slovo. Hovořící se za normálních okolností dívá na poslouchajícího méně než posluchač na toho, kdo mluví (hovořící nejčastěji navazuje oční kontakt ve chvíli, kdy řekne ucelenou myšlenku). Pokud je tedy mediátor v roli naslouchajícího, je vhodné častým očním kontaktem s hovořícím klientem dávat najevo, že je poslouchán. Odvrácený pohled přirozeně a beze slov ukazuje nezájem. Je prokázáno, že nejméně sympatické jsou ty osoby, které při mluvení nekoukají do očí vůbec. V roli hovořícího však není nutné neustále koukat na klienta, neboť v přirozeném hovoru mluvící někdy potřebuje uniknout očima z důvodu soustředění se na obsahy v hlavě, které chce sdělit. Nepřetržitý oční kontakt ze strany hovořícího totiž může

u některých klientů probouzet pocit, že je hovořící dominantní, autoritářský a chce mít v konverzaci převahu nad tím, kdo poslouchá. Při setkání tzv. dvou vyzývacích pohledů (tzn. pohledů dvou lidí v opozici či navzájem nesympatických, kteří soupeří o to, kdo se vydrží do očí dívat déle bez toho, aniž by uhnul pohledem jako první) totiž dochází k boji o kontrolu a dominantní pozici. Na druhou stranu, pokud je oční kontakt s poslouchajícím navazován přirozeně a s přestávkami, bývají slova vyřčena při navázaném očním kontaktu brána jako ta nejdůležitější. Při probírání nepříjemných témat bývá celková častost a délka pohledů na obou stranách snižena (Křivohlavý, 1988).

Je také přirozené, že v obou rolích se častěji a déle dívají do očí ženy než muži. Častější oční kontakt také navazují osoby, které si jsou navzájem sympatické (Křivohlavý, 1988). Je tedy důležité i s „nesympatickým“ klientem navazovat oční kontakt jako přirozenou součást komunikace „tváří v tvář“, což by mělo být součástí zralého profesionálního jednání a přístupu ke klientovi bez vlivu osobních preferencí a předsudků.

- **Výraz tváře.** Emoce jsou nejlépe detekovatelné z výrazu tváře a tónu hlasu. Ne vždy však úsměv znamená štěstí. Lidé se mnohem více usmívají také například ve chvílích, kdy si nevědí rady (Křivohlavý, 1988). Je tedy důležité nenechat se unést vlastními dojmy reakcí klientů, ale počítat s jejich stresem, nervozitou, obavami, strachem, které si přináší na schůzky PMS a počítat s tím, že reakce na otevírání témat trestných činů, jichž byli součástí, mohou mít různorodou podobu.

3.3.10 DOJMY A NEDOSTATKY VE VNÍMÁNÍ

Na různých místech teoretické části jsou uváděny žádoucí schopnosti a vlastnosti mediátora (př. v kapitole o průběhu a fázích mediace či charakteristikách klientů). Tato část se zaměří na dojmy, které jsou **rizikem zkreslení úsudku** mediátora, což může vést k nevhodnému zacházení s klienty či vyústit ke zbytečně odmítnuté mediaci.

Průběh mediace by neměly ovlivňovat **osobní sympatie** (mobilizuje přátelskost, toleranci, přizpůsobivost, náklonnost) či **antipatie** (mobilizuje odtažitost, netoleranci, nesoustředěnost, uzavřenost, tenzi, dominanci) ke klientům. Celkově to může způsobit sníženou kontrolu nad neverbálními složkami komunikace, přílišné mluvení nebo naopak apatii v podobě zvýšeného mlčení, zanedbání zdvořilosti aj. Prvním krokem k zachování **neutrálního postoje** je **uvědomění** si sympatií či antipatií ke klientovi. Vyprávění druhé strany sporu je vysoce subjektivní, ovlivněno **atribučními procesy**, druhem spáchaného TČ atd. Vyprávění také bývá silně ovlivněno **stereotypním myšlením**. Mediátor může mít

vytvořené schéma sociální role oběti či pachatele, které ovlivňuje jeho náhled. Stejně tak může mediátora ovlivnit efekt například **efektem primárnosti**, protože je nemožné, aby klient nevyvolal nějaký dojem z prvního setkání. Jde však o to, naučit se s tímto dojmem zacházet tak, aby to neovlivnil výsledek spolupráce (Mikuláščík, 2010). Stejný efekt může mít i aktuální **nálada mediátora** či **kognitivní zkratky (heuristiky)**, které sice v mnoha situacích ulehčují rozhodování, ale způsobují také mnohá zkreslení a nesprávné úsudky (Výrost, Slaměník, 2008). Ovlivnit úsudek a přístup mediátora může také řada **obranných mechanismů**. Například **projekcí** může mediátor do klienta projektovat vlastní vzorce chování, nedostatky či klady. Spouští se zejména při přenášení viny na někoho jiného nebo jako ochrana před vlastními nepříjemnými pocity. Je třeba dát si pozor také na projektování **vlastností někoho známého**, kterého nám klient připomíná (Mikuláščík, 2010).

Kroky při eliminaci těchto zkreslení (Mikuláščík, 2010):

- uvědomit si jejich přítomnost,
- posuzovat na základě faktů, nikoliv dojmů,
- racionálně prověřovat vlastní závěry,
- vyhnout se hodnocení klienta na základě jednoho rysu či jednoho kontaktu,
- nepřirazovat další získávané informace k první získané informaci, ale snažit se pamatovat si vše (nezávisle).

Je třeba upozornit na fakt, že mnoho základních témat nebylo vůbec zmíněno. Jedná se například o situace a formu, jakou mediátor doporučuje odbornou psychiatrickou/psychologickou pomoc, paralingvistické projevy aj. V **Příloze č. 5** se lze v odkazované literatuře o těchto tématech dočíst více.

3.4 KOMUNIKAČNÍ STYLY (A TYPY) KLIENTŮ

Každý klient komunikuje při jednání svým specifickým způsobem. Při nevhodném reagování na klienta může být velmi ztížena spolupráce. Proto jsou zde zmíněny nejzákladnější charakteristiky vyhraněných komunikačních stylů, typů klientů a základní zásady komunikace pro tyto případy.²

² I když je do kapitoly zařazeno téma seniorů jako specifického typu klienta, mladistvími se teoretická část nezabývá. Mediace s mladistvími je součástí justice pro mládež. Tuto problematiku upravuje zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže a mediační středisko má k práci s mladistvími speciálního probačního úředníka (PMS, 2002 – 2016f). O justici pro mládež je více zmíněno v příloze 3.

3.4.1 AGRESIVNÍ KOMUNIKAČNÍ STYL

Agresivní styl se může projevit jako sebeprosazování na úkor jiných, odmítání potřeb, pocitů a přesvědčení druhých, byť může jedinec prosazovat správné myšlenky. Může být důsledkem pocitu ohrožení, afektu (prudké emoční reakce), snahy dosáhnout cíle, zklamání očekávání, ponížení, pocitu viny, prožitků křivdy, frustrace, bolesti nebo nedostatků a chyb ve vztazích aj. Příčiny však mohou být jak biologické (hormony, chemické látky dodávané tělu, nemoci, míra zranění jedince...), tak psychické (temperament, dominance, maskulinita, motivace, sebekontrola, sebevědomí...) sociální povahy (autoritativní typ výchovy, vysoká míra kontroly, vysoké požadavky, málo emočních kontaktů...) (Venglářová et al., 2011; Mikuláščík, 2010). Agrese v komunikaci se dle Mikuláščíka (2010) může projevovat jako:

- hrubá slova,
- arogance,
- křik či panovačné hlasové projevy,
- ironie, sarkasmus s cílem degradovat druhou stranu,
- neústupnost v přesvědčování,
- nepřiznání vlastní chyby
- moralizování, vyčítání,
- oční kontakt může být dlouhý, tvrdý, jedinec čeká, až druhá osoba uhne pohledem,
- instrumentální agrese zaměřená na dosažení cíle – neuznávání argumentů druhých,
- projevy šikany,
- explozivní agresivita – otevřená forma, křik, nešetrnost vůči jiným...,
- implozivní – přítomno sebeovládání, vyhýbání se přímým střetům, vyšší vnitřní napětí z potlačení agrese.

Hrozící agresivní výboj nelze vždy předvídat, je však dobré všimnout si prvků, které jej mohou signalizovat. Může se jednat o to, že:

- klient působí nervózně, rozrušeně, napjatě
- nápadně gestikuluje,
- podupává,
- dívá se upřeně do očí,
- svírá pěsti, rty (Venglářová et al., 2011).

Zásady komunikace:

- vytvořit bezpečné prostředí pro konzultaci,

- ukončit konzultaci či mediaci, pokud je klient pod vlivem alkoholu či jiných drog,
- nestupňovat agresi prosazováním vlastní myšlenky,
- nepokračovat v tématu vyvolávajícím agresi,
- pokud klient stojí, je dobré pokusit se ho posadit (ale nenutit),
- udržovat bezpečnou vzdálenost od klienta,
- zanechat otevřenou ústupovou cestu klientovi (aby nemusel mediátora či jiného klienta při odchodu „odklidit“),
- osvědčuje se empatie vůči potřebám klienta, naplnění lidských potřeb (umožnit mu zakouřit si, zatelefonovat si, dát si pauzu, i pokud to jindy na pracovišti nebývá zvykem),
- volit klidné tempo řeči (viz zrcadlové neurony),
- při obavách odstranit z dosahu předměty, které by bylo možné použít k útoku,
- věnovat pozornost situacím, kdy u sebe může mít klient zbraň (podezřelé chování, nesundal si kabát, má tašky) (Venglářová et al., 2011).

3.4.2 PASIVNÍ KOMUNIKAČNÍ STYL

Tento styl sebou nese ústupnost v chování, vyhnutí se konfliktům i za cenu neprosazení „pravdy“, může chybět jistota v jednání či nižší sebevědomí, pocit trapnosti z hlasitého jednání, z prosazování vlastních zájmů. Klient nemusí (v extrému) trvat na svých právech, může kývnout na souhlas, i když vnitřně nesouhlasí. Může se objevit nerozhodnost (Mikuláščík, 2010). Přístup k problému se může překlenout až do apatie/deprese, zvláště pokud stresory působí dlouho a klient má pocit, že není v jeho moci je ovlivnit. Někdy může jít i o projevy posttraumatické stresové poruchy (či deprese), v takovém případě je potřeba vyhledat péči klinického psychologa.

Zásady komunikace:

- nevyvíjet nátlak na klienta,
- dávat najevo pochopení pro stav i situaci (Venglářová et al., 2011).

3.4.3 MANIPULAČNÍ KOMUNIKAČNÍ STYL

U manipulace je typickým cílem zneužití/ovlivnění lidí, aby jednali v prospěch manipulujícího. Taktika může mít podoby vyvolávání pocitu viny, odpovědnosti za něco, kde tato odpovědnost či vina reálně být nemá. Manipulátor často používá výroky, které mají za cíl vyvolat emoce u druhého, přitom často pocit viny sami necítí a nejsou schopni vystupovat jednoznačně a otevřeně. Někdy sebou takové jednání přináší taktiku mluvit

takovým způsobem, aby si ostatní mysleli, že manipulátor chce plnit jejich přání. Manipulační jednání se nedá často poznat na první pohled. Používá citový nátlak, apel na morálku, míru odpovědnosti a jiná humánní kréda. Může mít však různé podoby, př. předstírání bezmoci, vyhrožování, klamání, zakrývání vlastních zájmů, vytváření konfliktů překrucováním pravdy, zveličování chyb, hraná obětavost aj. (Mikuláščík, 2010).

Zásady komunikace:

- neustupovat nátlaku manipulujícího klienta,
- dát manipulátorovi najevo, že je třeba chování změnit,
- mediátor může otevřeně říct i před dalšími klienty, že chápe jeho záměry,
- nezaplétat se zbytečně do diskuze (Mikuláščík, 2010),

3.4.4 PESIMISTICKÝ KLIENT

Pesimismus při jednání je projevem víry ve špatné předpovědi, klient vše vidí černě/z té horší stránky. Je přítomna vysoká míra skepse. Může být přítomno nadměrné stěžování si a naříkání, pláč (Mikuláščík, 2010).

Zásady komunikace:

- pláč slouží k redukci emocionálního napětí, primárně nejde o to zastavit pláč, platí, že čím bouřlivější pláč je, tím rychleji emoce jej doprovázející často odezní, pak je třeba udělat pauzu, reflektovat (Madleňáková, & Tomoszek, 2011).

3.4.5 ÚZKOSTNÝ KLIENT

Nepatologická úzkost může být například projevem osobnostních rysů. (Zabezpečování věcí může přilákat pozornost pachatele.) Bezbrannost a závislost v chování klienta může vyvolat pečující roli na straně mediátora nebo taky tendence nutit klienta, aby se vzchopil, což může vést k zablokování klienta. Může se projevit snížený oční kontakt ze strany klienta (Mikuláščík, 2010).

Zásady komunikace:

- nepřebírat zodpovědnost za klienta (nepodporovat pocity neschopnosti),
- zachovávat klidný přístup a rovnocenné postavení,
- volnější tempo řeči,
- podávat přesné informace (uklidňuje, vytváří pocit kontroly),
- probrat různé varianty řešení,
- podporovat klienta v rozhodování,

- zaangažovat rodinu do spolupráce (nabídnout možnost jejich účasti na mediaci) (Mikuláščík, 2010).

3.4.6 SENIOŘI

Senioři jsou skupinou klientů, u nichž je třeba počítat s možnými změnami v činnosti CNS, které se mohou projevit zhoršením paměti, emoční labilitou, delším časem potřebným k vytvoření úsudku aj., přičemž tyto rozdíly jsou vysoce individuální. TČ může vyvolat psychickou reakci podobající se symptomatikou demenci. V komunikaci tedy klient může trpět na obtížné zapamatování nových informací, úzkostlivost, horší vybavování faktů spojených s TČ, horší porozumění odborným výrazům z oblasti práva, horší koncentraci a odhad, paranoidní sklony, menší kontrola emocí aj. (Venglářová et al., 2011; Kolářová et al., 2015).

Zásady komunikace:

- trpělivost, zopakovat dotazy,
- nabídnout možnost přizvání rodinného příslušníka,
- přizpůsobení množství a hloubky poskytovaných informací možnostem klienta,
- používat krátké věty, slova s jednoznačným významem,
- dělat pauzy mezi sdělováním množství informací,
- ověřovat důležité informace (zeptat se vícekrát, přečíst ve spise),
- kontrolovat, zda klient vnímá a zda porozuměl sdělení,
- častěji rekapitulovat, shrnovat,
- předat stěžejní informace také písemně (Venglářová et al., 2011; Kolářová et al., 2015).

VÝZKUMNÁ ČÁST

4. IDEOVÝ A TECHNICKÝ PLÁN VÝZKUMU

Výzkumná oblast, ve které se tato studie pohybuje, je komunikace s klientem v trestněprávní mediaci. Teoretická část práce je v podstatě mapováním a teoreticko-kritickou analýzou současného stavu poznání. Tyto osvojené informace posloužily jako teoretické východisko ke sběru a analýze získaných dat z mediační praxe.

Kvůli lepší přehlednosti pro čtenáře je na tomto místě uveden **design výzkumu** v Tabulce č. 4:

Cíle vědeckého zkoumání	Design deskriptivní povahy
Obecný metodologický přístup	Kvalitativní (interpretativní, naturalistický, konstruktivistický)
Stupeň struktury	Flexibilní (možnost měnit metody získávání dat a jejich analýzy během výzkumu)
Typ výzkumu	Terénní výzkum
Výběr vzorku	Zaměřený, nepravděpodobnostní
Metody získávání (tvorby) dat	Pozorování (molární, plánovitě selektivní – záznam do záznamových archů), reduktivní posuzování
Časový rámec	Průřezový design (sběr dat v jednom časovém období; nejde o pozorování vývoje komunikace mediátora, nýbrž zachycení jeho stávajícího stylu komunikace s klienty)
Metody analýzy dat	Zakotvená teorie
Získávání souhlasu	Před náslechy

Tabulka č. 4

První etapou praktické části je **ideově technický plán**, jenž definuje podmínky, za kterých je možné ideu výzkumu dovést až k jeho uskutečnění. Ideový a technický plán lze řešit separovaně nebo v jednotném modelu. Pro potřeby tohoto malého výzkumu je plán výzkumu zhuštěn do jedné kapitoly, kde hlavním kritériem jeho podoby byla strukturovanost textu. Pro přehled jsou uvedeny kroky obou plánů v Tabulce č. 5 (Dolejš, 2014; Charvát, & Viktorová, 2015):

Ideový plán (viz kap. 4.1 a 4.2)	Technický plán (viz kap. 4.2 – 4.8)
Formulace výzkumného problému	Formulace výzkumných otázek
Uvedení do kontextu – teoretická rešerše (viz teoretická část bakalářské práce)	Výběrové metody souboru
Cíle výzkumu	Metody tvorby dat
Zdůvodnění potřeby (smysl a význam řešení daného výzkumného problému)	Metody zpracování a analýzy dat
Popis teoretického rámce výzkumu (typ výzkumu)	Časový a finanční plán
	Rizika a etické otázky

Tabulka č. 5

4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM, VÝZKUMNÉ CÍLE A OTÁZKY, SMYSL PRÁCE

Před řešením tématu výzkumného problému bude stručně shrnut postup teoretické rešerše, resp. postupu při získávání relevantních informací k tématu komunikace v mediaci. Dle Miovského (2006) mapování a teoreticko-kritická analýza stavu poznání předchází formulaci výzkumného problému. Z velkého množství prostudovaných publikací byly do tvorby teoretické části použity pouze některé z nich, a to z následujících důvodů:

- **Odborná pojednání o komunikaci či řešení konfliktů** nejsou dostatečně konkrétní a aplikovatelné do praxe obecně, do mediace tedy také ne. Zabývají se definicemi komunikace, druhy konfliktů (často také mezinárodními či politickými konflikty), osvětlují princip transakční analýzy, popisují jednotlivé fenomény verbální, paraverbální a nonverbální komunikace (viz Příloha 4).
- **Česká literatura zaměřená na mediaci** je omezená, jedná se prakticky pouze o publikace docentky Lenky Holé.
- Zdroje z oblasti **pomáhajících profesí či sociální komunikace** spíše vycházejí z terapeutického (léčebného) účelu setkání; často počítají s dlouhodobým setkáváním s klienty a s psychologickým, psychoterapeutickým vzděláním či s praxí v oboru sociální práce.
- Ideální tedy bylo nalézt kvalitní literaturu týkající se přímo komunikace v mediaci, která jde „i pod povrch“. Jako příhodné zdroje se ukázaly některé **zahraniční publikace zaměřené na mediaci**, které více berou v potaz lidskou stránku konfliktu a mediátoři zde více pracují s urovnáním sporu i na mezilidské úrovni. Velké množství těchto článků a knih se však týká mediací rodinných, mediací

na pracovištích či mediací a vyjednávání v mezinárodních konfliktech, neboť tento koncept řešení sporů je v zemích s delší historií demokratického zřízení využíván na širokém poli konfliktů, přičemž Česká republika přejímá tento trend.

- Finální a extrémně těžké bylo nalézt literaturu týkající se **komunikace s obviněným trestných činů**, protože všechny nalezené materiály o komunikaci v mediaci se týkají komunikace s oběťmi a nezohledňují obviněného jako někoho, kdo TČ zavinit nechtěl, je z něj traumatizován někdy dokonce i více než oběť. Zkrátka, že i obviněný je klient, k němuž je třeba volit vhodný komunikační přístup.
- Praktická se ukázala literatura zaměřená na **komunikaci na manažerských postech**, neboť byly nalezeny společné prvky klientů manažerů a mediací (klienti vidí věc ze své strany, každý účastník má vlastní cíle, kterých chce v jednání dosáhnout, musí panovat důvěra, komunikátor je seriózní prostředník).

4.1.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍLE

Výzkumný problém je situace vyžadující řešení, kdy cesty k tomuto řešení nejsou známy a je třeba je najít (Hartl, & Hartlová, 2010). Výzkumným problémem této bakalářské práce je **komunikační přístup probačního úředníka (mediátora) ke klientům v průběhu mediace**. Mediátor využívá své komunikační dovednosti k individuálnímu uchopení komunikace s klienty daného případu. Přístup ke klientům se přizpůsobuje specifikům situace, která zahrnují např.:

- **individuální zvláštnosti klienta** (klientem je žena úzkostná ze setkání s protistranou, klient konzumuje ve zvýšeném množství alkohol, klient je agresivní v komunikaci)
- **specifika TČ** (jednalo se o TČ ublížení na zdraví, jednalo se o autonehodu se škodou pouze na majetku, jednalo se nezletilého poškozeného, jednalo se o bitku fotbalových fanoušků)
- **specifika dané mediace** (klienti se oba chtějí setkat, klienti se setkali už před mediací a došlo k omluvě a vysvětlení okolností TČ, při setkání klientů by hrozilo propuknutí fyzické agrese aj.).

Na základě specifik daného případu mediátor posuzuje vhodnost přímého setkání obou stran. Ze všech těchto specifik vyplývá komunikační přístup, který mediátor přizpůsobuje v jednání se stranami sporu. **Výzkum se zabývá zmapováním způsobu komunikace mediátora**. Výzkumný problém má **deskriptivní** povahu, neboť odpovídá na otázku:

Jak komunikuje mediátor s daným klientem?

Obecný cíl práce je tedy **identifikace komunikačních postupů mediátora v mediačním procesu a případných možností jejich zlepšení.**

Výzkumný cíl 1: Popsat stávající komunikační přístup mediátora.

Výzkumný cíl 2: Prozkoumat a utřídit komunikační strategie a celkově přístup mediátora ke klientům mediace formou zakotvené teorie.

Výzkumný cíl 3: Vytvořit v závěru práce **stručné doporučení pro mediátora** na základě pozorování, odborné literatury a vlastních vědomostí za účelem eliminace jakéhokoli poškození klienta.

4.1.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Dle Miovského (2006) je pro terénní výzkum charakteristická nižší úroveň strukturovanosti, což se obvykle projevuje i obecně znějícími výzkumnými otázkami. Výzkumné otázky se zpřesňovaly v průběhu paralelně běžícího procesu teoreticko-kritické analýzy zdrojů, při rozhovorech s mediátorem a v počátcích analýzy dat.

Primárními otázkami na počátku výzkumu byly³:

1. Co všechno zahrnuje komunikace mediátora s klienty?
2. Jaké komunikační strategie volí mediátor při jednání s klienty?

Pokračující sběr dat otázky rozvětvil na:

3. Volí mediátor direktivní či nedirektivní styl vedení mediace?
4. Jaké faktory ovlivňují komunikaci mediátora s klienty?
5. Jaké faktory nejvíce ovlivňují úspěšnost mediace?
6. Jaké jsou možnosti zlepšení komunikace mediátora s klienty?

³ Na počátku plánování výzkumu byla zahrnuta také otázka: *Jak hodnotí klienti mediace PMS ČR poskytnuté služby?* Tato výzkumná otázka nakonec nezaujala místo mezi ostatními, neboť původně plánovaná evaluace klientů mediačních služeb PMS neproběhla. Při plánování výzkumu s mediátorem a vedoucím pobočky PMS byla evaluace na jejich návrh přijata jako součást práce. Při prvním schůzce v zimním semestru 2016 však byla ze strany mediátora zamítnuta. Mediátor jako důvod uvedl, že ti klienti, kteří jsou s výsledkem mediace spokojeni, často sami služby chválí. Ti, kteří nejsou spokojeni s výsledkem mediace, by v plánovaném dotazníkovém šetření uvedli nespokojenost se službou, ale fakticky by jen hodnotili míru vlastní spokojenosti s výsledkem mediace. Mediátor evaluaci nakonec zamítl jako nepřínosnou, a tudíž i zbytečnou (T. M., osobní sdělení 20. října, 2016).

4.1.3 SMYSL A VÝZNAM ŘEŠENÍ

Smysl řešení výzkumného problému tkví v nedostatku materiálů o komunikaci na míru ušitým pro PMS, což zmínil mediátor při rozhovoru. To byl hlavní stimul k započetí spolupráce. Jelikož vytvoření podpůrného materiálu bylo nad časové možnosti i kompetence autorky práce, byl záměr redukován na zpětnou vazbu a stručné doporučení pro mediátora na základě zanalyzovaných materiálů z pozorování.

4.2 TEORETICKÝ RÁMEC, TYP VÝZKUMU A OČEKÁVANÉ VÝSTUPY

4.2.1 TEORETICKÝ RÁMEC

Teoretický rámec (či výzkumné paradigma nebo obecný metodologický přístup) je dle povahy tohoto výzkumu označen jako **kvalitativní**, neboť dle Strausse a Corbinové (1999) sběr a analýza dat neprobíhá statistickými metodami a jak uvádí vymezení kvalitativního výzkumu Hartl a Hartlová (2010), Charvát a Dolejš (2015), Disman (2002), Miovský (2006) a Hendl (2005) tak zdrojem dat je přirozené prostředí (kde standardně dochází k setkávání mediátora s klienty). Důraz je kladen na výklad jevů očima účastníka a pozorovatele (mediátor a autorka výzkumu v roli pozorovatele). Výsledkem pozorování je podrobný rozbor jednotlivých případů, jejichž počet je velmi redukován, jak tomu bývá u kvalitativního typu výzkumu. Z povahy výzkumu nevznikla potřeba data převádět do numerické formy, ověřovat statisticky platnost hypotéz, ani nebylo v možnostech autorky nasbírat vzorek potřebný k validním statistickým výpočtům. **Kvalitativní rámec** výzkumu jednoznačně vyplynul z cílů výzkumu a plánovaného typu práce s daty. Tento přístup dále zahrnuje:

- **holistický přístup**,
- **utváření metodologického rámce v průběhu** sběru a analýzy dat,
- spíše **induktivní** metodu pátrající po strukturách v datech,
- **idiografický přístup**,
- zaznamenávání **jednotlivých vzorců** vztahů v jejich přirozeném prostředí,
- **terénní** výzkum,
- **zobecňování jen v kontextu** daných případů,
- pohled na **realitu** jako námi **konstruovanou představu**, která je mnohotvárná a má holistickou povahu, takže každé naše poznávání je spíše interpretací reality,
- předpoklad, že **jevy se ovlivňují navzájem** a nelze přesně odlišit příčiny a následky, neboť ty jsou provázány,
- otevřenost vůči **individuálním specifikům** jedinců a situací,

- **subjektivitu** pozorovatele, kterou nelze vyloučit,
- **procesuálnost** výzkumného projektu, který se mění a vyvíjí,
- **reflexivitu** představující připravenost výzkumníka reagovat na nečekané momenty, reflektovat to a přizpůsobit jim další práci,
- pohled na realitu jako na **proces**, který jednotlivé osoby různě prožívají,
- **hloubkovou** práci s daty,
- **slaběji strukturovanou** výzkumnou strategii,
- **zaměřený** výběr vzorku,
- **iterativní heuristiku**, kdy se jednotlivé etapy výzkumu (identifikace problému, formulace výzkumné otázky, příprava výzkumu, sběr dat, analýza) vzájemně prostupují,
- princip **hermeneutické spirály**, kdy je výklad postaven na kruhovém pohybu etap předporozumění předmětu zkoumání, rozšířené předporozumění, porozumění a rozšířeném porozumění předmětu postupným získáváním více informací k tématu během výzkumu a čím dál větší možnost jemnější analýzy jednotlivých uvažovaných částí,
- **popisnou a explorativní** formu (oproti explanaci a kvantifikaci),
- **detailní popis** každého kroku za účelem věrohodnosti,
- princip **jedinečnosti, neopakovatelnosti, kontextuálnosti a dynamiky** jednotlivých pozorování.

4.2.2 TYP VÝZKUMU

Typ výzkumu vychází z výzkumného záměru, jehož podmínkou už při formulaci výzkumného problému bylo sbírání dat v **přirozeném prostředí**, tedy v mediační místnosti střediska PMS ČR. Bylo tedy ihned zcela jasné, že se bude jednat o **terénní výzkum**. Dle Ferjenčíka (2000) je ekvivalentním pojmenováním terénního výzkumu orientační výzkum, naturalistické/systematické pozorování či mapující výzkum, přičemž sběr dat takového výzkumu má většinou podobu **systematického pozorování** (tzn. plánované, organizované). Terénní výzkum s sebou nese **nižší možnosti strukturovanosti sběru dat**, na druhou stranu přirozené prostředí přináší podle Dolejše (2014) možnost pozorování velkého množství faktorů v kontextu a do hloubky za překonání sociálních a prostorových bariér, což konvenční výzkumné nástroje neumožňují a zároveň se v kontextu tohoto výzkumného problému jeví jako přínosné. Dle Miovského (2006) se svojí účastí v terénu výzkumník snaží překonat prostorové či sociální bariéry, které by v případě uplatnění jiného

výzkumného plánu bránily vzhledu a poznání různých kontextů. Cílem je **zkoumat daný předmět v nejpřirozenějším prostředí**, kde se vyskytuje, rozvíjí, zaniká a kde je obvykle ovlivňován řadou faktorů, které jsou pro konvenční výzkumné nástroje obtížně dostupné.

Dle Hendla (2005) se spíše jedná o **případovou studii**, konkrétněji spadá do tzv. **zkoumání událostí, rolí a vztahů**, neboť se zaměřuje na konflikty a analýzu interakce mezi mediátorem a klienty. Případové studie se dají ještě blíže specifikovat jako instrinsitní, instrumentální či kolektivní. V tomto případě jde o **instrumentální případovou studii**, která spočívá ve zkoumání obecnějšího jevu (komunikace mediátora s klienty) na několika málo konkrétních případech, které jev reprezentují. Případová studie je strategií zkoumání předem určeného jevu v přítomnosti v rámci jeho reálného kontextu, využívá více zdrojů dat (odborná literatura, data z pozorování, rozhovory), počítá s více proměnnými, než kolik jich je zahrnuto ve výzkumu, snaží se využít předchozí teoretická tvrzení, která usměrní sběr dat a jejich analýzu. Analýza dat probíhá hledáním propojení mezi daty a výzkumnými otázkami, ale výzkumník zůstává otevřen nečekaným aspektům dat. Dobrá případová studie poukazuje na různé druhy řešení, perspektivy a diskutuje oprávněnosti různých alternativ.

Jelikož jsou oba tyto typy výzkumů čistě teoretické koncepty, v praxi někdy může být těžké rozhodnout, kam realizovaný výzkum patří. Pokud by bylo nezbytné označit typ výzkumu co nejpresněji, nejvhodnější se jeví možnost označit jej za **kombinaci výše zmíněných**.

4.3 METODY VÝBĚRU VZORKU

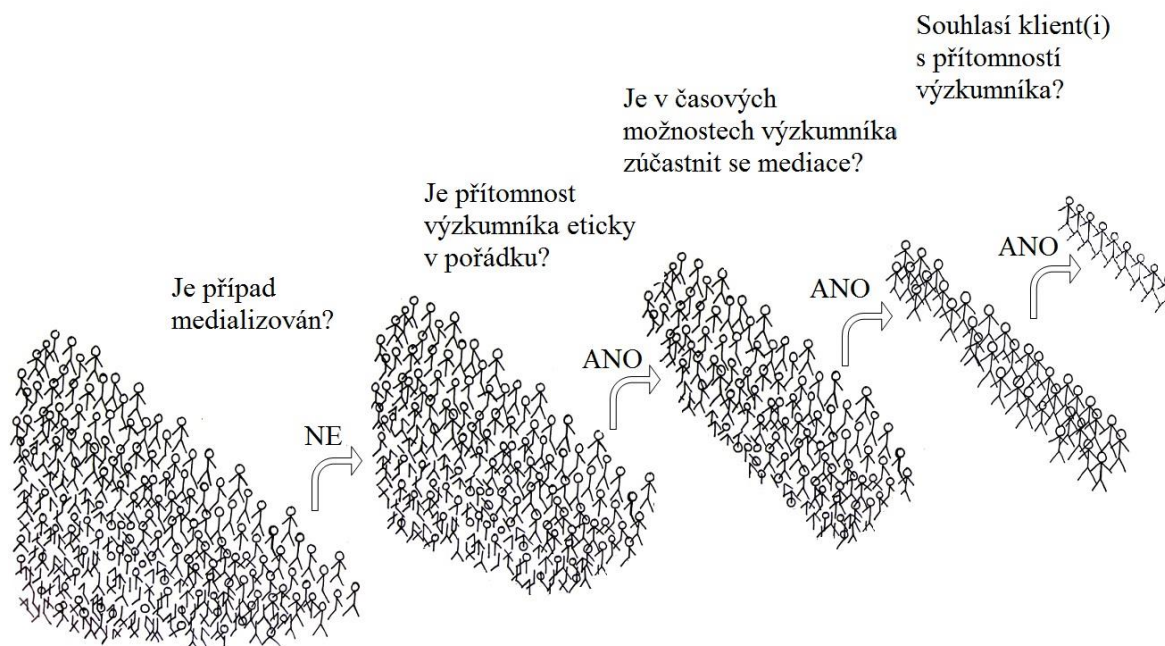
Miovský (2006) nazývá obecný princip výběru vzorků kvalitativních výzkumů jako tzv. **princip teoretického výběru**. To znamená, že strategie a metody výběru jedinců do vzorku jsou v průběhu výzkumu přímo závislé na výsledcích procesu zpracování a analýzy dat. V tomto výzkumu se to také projevilo. Při výběru případů v druhé polovině výzkumu už se nejednalo o individuální schůzky. Byly pozorovány už jen mediace. Výběr vzorku do tohoto výzkumu je dle dělení Ferjenčíka (2000) **zaměřený (nenáhodný, nepravděpodobnostní)**, a vzorek tím pádem **není reprezentativní vzhledem k populaci**; byla však vyvinuta snaha **reprezentovat co nejvíce populaci problému**). Miovský (2006) tento způsob nazývá metodou **záměrného výběru**. Jde o záměrné vyhledávání jedinců, kteří splňují stanovená kritéria, jsou příslušníky dané populace.

Definice populace: Populací výzkumu jsou klienti mediace střediska PMS, tedy viníci a poškození (převážně dopravních nehod), kteří uvažují nebo již jsou rozhodnuti řešit událost (vzniklý trestný čin či přečin) alternativní cestou. Tedy nikoliv u soudu, ale mediací.

Jak uvádí Disman (2002) je konstrukce vzorku u kvalitativního výzkumu rovna pouze rozhodnutí, se kterým jedincem (klientem) zahájíme sběr dat a výsledky této první analýzy umožní rozhodnout, s kým budeme pokračovat. Podobně to bylo i v tomto případě. První dva klienti, kteří odpovídali níže uvedeným kritériím, byli na počátku tvorby dat „použití“ k **pilotním následům mediací**. Tyto následky sloužily ke sžití se s prostředím, upřesnění toho, co může pozorovatel očekávat, na co se připravit, zkrátka k utvoření reálné představy toho, jak celá sociální situace probíhá. Jednalo se tedy o jakousi pilotní studii. **Ve všech případech sběru dat se jednalo o klienty - obviněné či oběti trestných činů, kteří se dostavili na individuální schůzku s mediátorem nebo na mediační jednání, obojí za potenciální možnosti mimosoudního řešení sporů dle konceptu restorativní justice.** Výběr případů na pozorování byl vymezen následujícími kritérii:

- setkání mediátora s klienty probíhalo v době **říjen – prosinec 2016**, kdy byla sjednána smlouva o realizaci praxe na daném pracovišti PMS (v té době už byl vytvořen teoretický základ práce a metodologický koncept výzkumu, na jehož podkladě mohla započít realizace výzkumu),
- muselo se jednat o klienty, jejichž případ **nebyl v minulosti medializován** ani neexistovalo podezření, že by tomu tak bylo v dalším pokračování případu (v těchto případech je rizikovější únik informací a kdyby došlo k identifikaci případu na základě sběru dat pro studentskou práci, mohl by být klient vážně poškozen či znevážen),
- vyloučeny byly případy, kde by byla **přítomnost „studenta pozorovatele“ eticky sporná** (případy, kde došlo ke znevážení důstojnosti člověka, kde se klienti cítili zostuzeni a styděli se o TČ hovořit i před mediátorem, natož před dalšími lidmi aj.),
- **dle výzkumníkových časových možností** dojezdu na středisko (vzhledem k omezeným možnostem absence ve výuce, vyloučení doby realizace povinných studijních praxí a práce),
- klienti museli ústně a následně také písemně potvrdit **souhlas s přítomností studenta**, který tvoří práci na téma mediací v trestněprávním prostředí.

Postup výše popsané redukce vzorku a tím i **charakteristik výběrového souboru** na základě kritérií výběru popisuje schéma obrázku 1 na následující straně. Některé kroky redukce vzorku se dají označit za mortalitu - postupné odpadání potenciálních klientů, kteří by byli vhodní, avšak určité okolnosti to neumožňují. Tato redukce, potažmo mortalita (a samozřejmě i osoba jediného zkoumaného mediátora) rozhodně **redukuje interpretační možnosti výzkumu téměř výhradně na případy, kde byl výzkumník účasten.**



Obr. 1

Pokud klienti splnili tyto podmínky, nebyl už počet případů na výběr veliký. Celková tendence však šla **k saturaci dat** (mediátor nabízel zejména případy, kde průběh trestného činu či přístup klientů k vině/poškození byl dle spisu odlišný než u již sledovaných případů). Tím byla zajištěna větší variabilita komunikačních situací k pozorování (př.: klienti se chtěli dohodnout/nechtěli...). U individuálních jednání se mediátor snažil vybrat Miovským (2006) označované tzv. **antitipy**. Ty zahrnovaly klienty, kteří se pravděpodobně ne/dohodnou, kteří ne/chtějí spolupracovat.

Zároveň mediátor s autorkou sdíleli názor, že je vhodné zařadit alespoň jeden případ, kde pozorovatel bude přítomen jak u individuální schůzky, tak u mediace. Toto se ukázalo později jako velmi přínosné, neboť pozorovatel znal kontext případu, projev a zakázku klienta, takže pozorování při mediaci mohlo být lépe zaměřeno.

Dle Miovského (2006) se však jednalo o **prostý záměrný (účelový) výběr**, neboť soubor byl malý, a tak jako tak spíše záviselo na tom, jaké případy se v daném období objeví. Druhý pohled na věc je dle Miovského (2006) ten, že se jedná o **záměrný výběr přes instituci (PMS ČR), neboť základním souborem výzkumu jsou právě klienti PMS**.

Zajímavý pohled na vzorek „z druhé strany stolu“ umožňuje samotný mediátor. Pokud by byl za **jediný pozorovaný subjekt považován právě mediátor**, šlo by o případovou studii, tedy **absolutní výběr** – neboť se jedná o pozorování komunikace tohoto jediného mediátora, se kterým se pozorovatel dohodl na spolupráci.

4.4 METODY TVORBY PRIMÁRNÍCH DAT

„Rozhovory obsahují vždy směs toho, co je, a toho, co si o tom respondent myslí. Pozorování naproti tomu představuje snahu zjistit, co se skutečně děje.“ (Hendl, 2005, 96).

Tvorba dat probíhala v reálném čase a autentickém prostředí metodou pozorování a reduktivním posuzováním. Jejich označení za primární je zde uváděno z toho důvodu, že byly použity také doplňující údaje z terénu, které Miovský (2006) označuje jako sekundární data sloužící zejména pro triangulaci a další kontroly validity, jako dokreslující pozadí pro data z terénu. Sekundární data obsahují komentáře mediátora k pozorovaným situacím a poznámky autorky.

Rizika zkreslení při tvorbě dat jako je haló efekt, stereotypizace, předsudky a shovívavost se pozorovatel snažil eliminovat sebereflexí a zejména opakovanou analýzou dat a jejich porovnáváním. Ostatní zkreslení způsobená aktuálním psychickým stavem či zhoršeným zdravotním stavem pozorovatel eliminoval dobrou přípravou a plánováním schůzek v době dobré fyzické a psychické kondici.

Volba metod vycházela z cílů výzkumu a dohody s pracovištěm PMS, která neumožnila dělat rozhovory s klienty. Jiné metody by také neumožnily sesbírání autentického materiálu v reálném čase, kdy se mediace odehrávaly.

4.4.1 POZOROVÁNÍ

Pozorování probíhalo za souhlasu klientů, kteří věděli, že jsou pozorováni. Jednalo se tedy o pozorování **otevřené** (Hendl, 2005). Výhodou tohoto typu pozorování je etická korektnost (za přítomnosti rizika ovlivnění všech pozorovaných skutečností, že je někdo sleduje). Jedná se o **extrospektivní přímé polostrukturované** pozorování bez intervence pozorovatele. Jde o **subjektivní metodu**, neboť výsledky jsou závislé na osobě pozorovatele, jeho vytrénovanosti, kvalifikaci a připravenosti. Nejde ale o zúčastněné pozorování, neboť nedochází k interakci (krom pozdravu) mezi klienty a pozorovatelem. O **snížení subjektivity** se výzkumník snažil alespoň částečnou kategorizací předmětu pozorování, popisem nikoliv dojmů, ale pozorovatelného jednání, vzděláváním v tématech zkreslení v pozorování a v tvorbě dojmů, chybných soudů a zpětnou vazbou se zkušeným mediátorem.

4.4.2 REDUKTIVNÍ POSUZOVÁNÍ (DESKRIPCE)

Reduktivní deskripce spočívá v retrospektivním posuzování postřehnutého chování, hodnocení chování (oproti pozorování, které spočívá v registraci bezprostředně viditelných dat). Reduktivní posuzování je hodně zatíženo chybami, jako je haló-efekt a sebepotvrzující prorocství. Ty jsou ve své další existenci po vzniku z prvního dojmu živeny chováním pozorovatele, který při zúčastněném pozorování zpětně ovlivní i klienta. Jelikož nedochází k přímému kontaktu s klientem a zároveň jsou posuzování probírána s mediátorem po každém sezení, je zajištěna vyšší šance zaznamenání objektivních jevů.

Miovský (2006) uvádí, že se sice má výzkumník snažit omezit jakékoliv hodnotící soudy a interpretační nadstavby, ale nikdy nedojde úplné čistoty, a pozorování bez posuzování tedy ani není reálné. Reduktivní deskripce pak díky používání významových jednotek umožňuje získávat srovnatelné údaje od různých případů a díky určitému stupni této standardizace záznamů usnadňuje práci při analýze.

O sběru dat **byli všichni pozorovaní informováni**, výzkumník byl přítomen v místnosti jednání. Podle Ferjenčíka (2000) lze v pozorování rozlišit molární a molekulární přístup. V tomto případě se jedná **spíše o přístup molární**, i když je možné polemizovat. Molárnímu přístupu odpovídá tento výzkum zejména proto, že při pozorování je zaznamenáván kontext (druh TČ, projevy emocí v chování klientů, jejich chování směrem k mediátorovi apod.), který je důležitý k opodstatnění vhodné komunikace mediátora a zachycení logiky komplexního chování v dané situaci. Během pozorování tedy **dochází k posouzení a interpretaci pozorované komunikace** (př. optání se „Jaká byla cesta?“ za účelem navázání vztahu s klientem apod.). Celkově je pozorovaná schůzka jako celek, ne jako drobné izolované děje. Na druhou stranu se nabízí příklon k molekulárnímu vidění přístupu tohoto výzkumu, neboť jsou zaznamenávány ukázky pronesených vět či přesná forma pozdravu klienta nebo neverbální komunikace při konkrétní části schůzky.

Povaha tvorby dat odpovídá formě **reduktivní deskripce**. Touto formou dochází k redukci pozorovaného chování jen na řadu určitých cílových projevů, které jsou zařazovány do větších významových jednotek (př. typ sedu, oční kontakt zařazen do kategorie neverbální komunikace). Jde tedy o určitá kategoriální schémata/pozorování, kdy pozorovatel události zaznamenává do předem připravených formulářů s kategoriemi chování (Ferjenčík, 2000). V následující podkapitole o formě záznamu dat budou uvedena pravidla pro konstituování těchto kategorií, do kterých se pozorování organizovala.

4.5 DATA MANAGEMENT

Pojem data management je v tomto výzkumu používán dle Miovského (2006) v užším pojetí, tedy je jím myšlena pouze technická stránka práce s daty. Tím je míněna **fixace dat na matici a jejich redukce, třídění, popis, doplňování poznámek (editorování), systematizace**, aby se dala provádět analýza a interpretace:

4.5.1 FIXACE DAT

Fixace dat měla podobu ručně psaných kategorizovaných poznámek pozorovatele do **záznamového archu (selektivního protokolu⁴)** vytvořeného pro účely výzkumu, což byla jediná možná forma záznamu informací. Mediace jsou přísně důvěrné a není dovoleno tvořit audio či video záznamy pro výzkumné účely podobně jako u soudu. Protože byl zvolen přístup reduktivní deskripce, a protože ani není v silách pozorovatele vnímat ani zaznamenat do archu kontinuitu všech procesů situace, jejich komplexnost a všechny vazby mezi nimi, bylo nutné využít tzv. **vzorkování událostí**. To si klade za cíl zaznamenat výzkumníkem definované významově ohraničené události do archu. Při tvorbě archu bylo tedy třeba vytvořit „dějové jednotky“, které jsou konzistentní a mají jasně vymezený začátek a konec, jsou tedy určitým způsobem operacionalizované. Dle Ferjenčíka (2000) pak jsou vybrány určité děje, které se pečlivě studují od začátku do konce jako vzorek, reprezentant, celé třídy podobných dějů a událostí.

Záznamový arch je částečně strukturovaný. Při tvorbě kategoriálních schémat byla dodržena pravidla pro konstituování kategorií pozorování komunikace mediátora, kterými dle Ferjenčíka (2000) jsou:

1. **Komplexnost** - kategorie jsou sestaveny tak, aby bylo možné každý projev někam zařadit. Jelikož se jedná o polostrukturované pozorování, neexistuje v archu detailní rozpis veškerých projevů chování. Jsou zde uvedeny ty hlavní, které se s největší pravděpodobností v nějaké formě při schůzce vyskytnou. Poté je prostor pro poznámky, kam lze poznamenat jevy, které nemají vlastní „škatulku“.
2. **Nezávislost** – každou jednotku pozorování lze zařadit jen do jedné jediné kategorie (př. jednotky spadající do verbální, nebo neverbální komunikace)
3. **Konkrétnost a jasnost** – výstižné pojmenování, přesné definice, operacionalizace pojmů jasně viditelného chování bez spekulací.
4. **Přehlednost** – počet vytvořených kategorií by se měl pohybovat v rozmezí 10 – 20. Je vhodné vytvořit hlavní kategorie, které pak lze členit do dalších podkategorií.

Dle Hendla (2005) pak v druhé fázi (změněné) šlo ještě o:

5. **Fokusovanost** – zaznamenávat pouze to, na čem záleží.

⁴ **Selektivní protokol** se užívá v případech, kdy do záznamu má smysl zahrnout jenom informace týkající se určitých věcí a zbytek zcela vypustit. Předběžné úvahy určí kritéria pro to, co je třeba protokolovat. Materiál je pak směsí různorodých informací, z nichž se vybírá to, co je užitečné, přičemž se musí počítat se ztrátou kontextu (Hendl, 2005). V tomto případě jsou užity také z důvodu, že nebylo možno rozhovory nahrávat.

Jak uvádí Ferjenčík (2000), nejlepší kategoriální systém je ten, který je vytvořen na míru danému výzkumu, zohledňující specifické cíle pozorovatele, konkrétní požadavky a situaci, v níž bude pozorování probíhat. Záznamový arch vytvořený na míru tohoto výzkumu byl inspirován více zdroji⁵ a je (vyplněný) k nahlédnutí jako **Příloha 5**.

Mimo záznam jednotek byly tvořeny také **poznámky** do záznamových archů a na prázdné papíry, neboť při každé mediaci bylo nutno zaznamenat spoustu faktorů (atmosféra, změna postoje klienta, změna v prožívání, věci, které předcházely určitému jevu apod.). Byly zaznamenávány jak poznámky popisné (lidi, prostředí, komunikace), tak reflektující (reflexe etiky, hodnocení dosavadního průběhu výzkumu...) (Hendl, 2005). Poznámky byly tvořeny během pozorování, těsně po něm (když klienti odešli), při následném reflektujícím rozhovoru s mediátorem a při přiřazování jednotlivých dějů do kategorií.

Záznamový arch byl vytvořen z části před prvním „pilotním“ náslechem a z části po něm. Jednotlivé kategorie – „události“ v archu se odvíjely od fenoménů popsanych v odborné literatuře a vyskytujících se během mediační situace. Například se tedy jednalo o typy použitých otázek, prvky neverbální komunikace apod. Jak uvádí (Strauss, & Corbinová, 1999), tvorba kategorií a priori však nemá u zakotvené teorie smysl. V tomto případě došlo k tomuto neobvyklému kroku z důvodu nemožnosti vytvořit audiozáznam schůzek k pozdějšímu rozboru. Kategorie umožnily v počátku výzkumu uvědomit si lépe, na jaké komunikační fenomény se při pozorování zaměřit. Jelikož k analýze dat formou zakotvené teorie je třeba sbírat data systematicky, byl záznamový arch hlavně při prvních sběrech dat přínosný. Zapisování všech jednotlivých jevů do kolonek strukturovaného záznamového archu však stejně nebylo uskutečnitelné. Při psaní se totiž výzkumník snažil situaci dále pozorovat, často se tedy na papír při zápisu nedíval. Také bylo nutné zaznamenat, co danému jevu předcházelo, co jej doprovázelo, co následovalo. Od strukturovaného záznamového archu se tedy během pozorování přecházelo k volnému zápisu pozorování. Volné poznámky byly až poté označovány jako zástupci určitých jevů a přidávány do základních kategorií v otevřeném kódování, jak se tomu děje klasicky v zakotvené teorii. Z názvů dějových

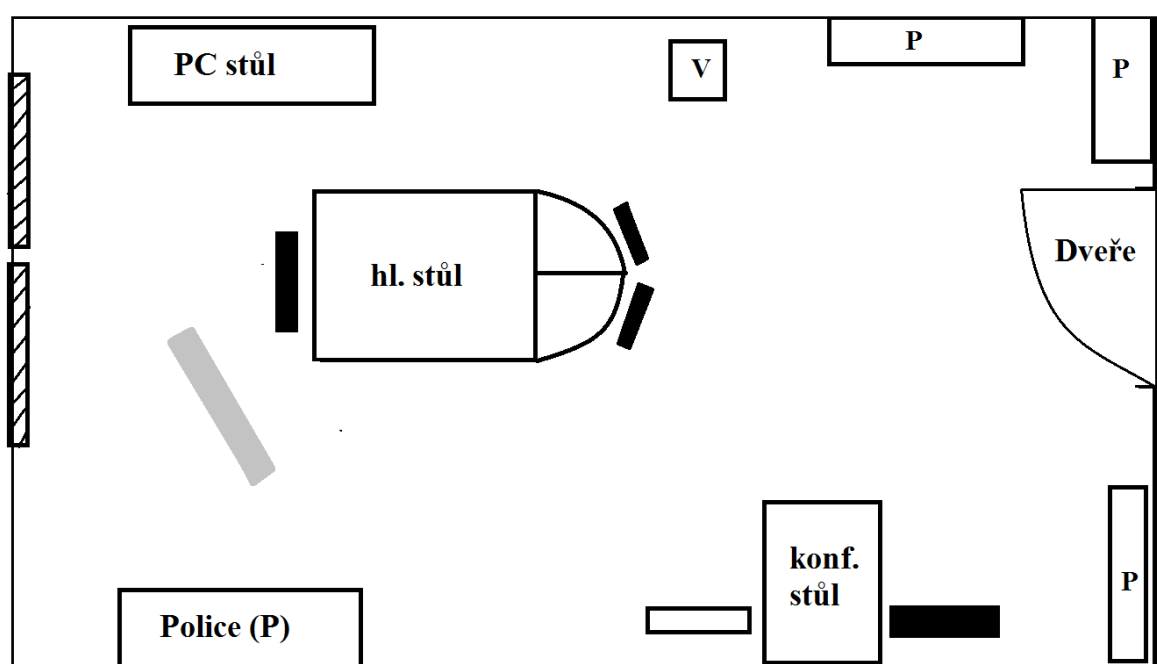
⁵ Vernonův záznamový arch (Svoboda, 2013); Techniky pozorování (Kratochvílová, 2015); Techniky pozorování (Najvarová, 2013).

jednotek záznamového archu byly vytvořeny zkratky, které umožňovaly rychlý zápis volných poznámek během pozorování.

4.5.2 ZMAPOVÁNÍ TERÉNU

Dle Miovského (2006) je základem výzkumu znalost prostředí, kde se bude výzkumník a klienti pohybovat. Seznámení s prostředím probíhalo na dvou schůzkách před započítím výzkumu, kde se domlouvaly postupy výzkumu v mediační kanceláři. Detailní seznámení proběhlo ještě při dvou „pilotních“ násleších.

Kancelář je zobrazena na obrázku 2 níže:



Obr. 2

- Černé obdélníky značí **židle** k sezení. V čele hlavního stolu sedí **mediátor**, který má na kolečkové židli rychlý přístup ke svému pracovnímu stolu se zapnutým počítačem a telefonem. Naproti jsou u zaoblené části hl. stolu místa k **sezení pro klienty**. Černě označené křeslo u konferenčního stolu je pozice **výzkumníka**.
- Šedý obdélník zakresluje pozici **flip chartu** s popsányými postupy při odklonu trestního řízení (dále jen odklon) aj. informacemi.
- Pruhované obdélníky značí pozici **oken** se zatažitelnými žaluziemi.
- Písmeno „V“ značí **věšák**.

Mediační místnost se nachází v druhém poschodí panelové budovy. Místnost je prostorná (cca 25m²) s pěti místy k sezení, přičemž 3 místa k sezení jsou u hlavního stolu a dvě

u konferenčního stolu, který slouží př. pro doprovod klientů. Jsou zde pastelky na kreslení pro děti. Hlavní stůl je tvořen ze tří samostatných částí. Židle pro klienty jsou před mediací **umístěny blízko sebe**.

Klienti si od sebe během pozorování nikdy neodsedli, ale bylo pozorováno napětí mezi nimi („vrtění se na židly“, poposedání). Při výzvě mediátora, aby mluvili k sobě navzájem (nikoliv k němu), však nebyli v pozici naproti sobě, ale vedle sebe, čímž byl velmi ztížen oční kontakt (museli vytočit hlavy o téměř 90°). Pokud položili klienti předloktí na stůl, téměř se dotýkali. Vzhledem k tomu, že jsou klienti opačnými stranami sporu, je zde možnost, že některým z nich sezení tak blízko sebe nemusí vyhovovat. Jako vhodnější se jeví oddálení židlí a jejich lehké vytočení tak, aby pozice židlí podporovala nejen oční kontakt s mediátorem, ale také přirozené navázání očního kontaktu s druhým klientem a zároveň podporu zachování osobní zóny.

Co se týče vybavení místnosti, kolem zdí vyplňují prostor police s knihami aj. věcmi (kalendář, květina...). Na zdech je několik dekorací a hodiny. Prostor působí **vzdušně**, ale díky dekoracím i **přátelsky**. Do místnosti nedoléhají **zvuky** z vedlejších kanceláří, ale z dění na chodbě ano. Okna jsou orientována na hlavní cestu, kde je **hustý provoz**. Jelikož je v místnosti jak v létě, tak v zimě poměrně **vysoká teplota**, je třeba vždy mezi schůzkama hodně vyvětrat. Kvůli hluku z ulice je třeba okna při schůzkách zavírat (a zatahovat žaluzie, aby se klienti nedívali na mediátora proti oknu. **Klienti při schůzce seděli zády ke dveřím i k pozorovateli**. Z místa pozorovatele bylo možné dobře vidět mediátora. Výraz klienta sedícího blíže však z dané pozice nebylo možné vidět.⁶ Výzkumník sedící „v zádech“ klientů (byť ve vzdálenosti veřejné zóny) mohl vyvolat v klientech nepříjemné pocity, a to zejména proto, že někdo dělá za jejich zády něco, co oni nevědí. Až na jeden případ očividné nervozity, která bude popsána dále, klienti působili dojmem, že na pozorovatele zapomněli, což bylo považováno za ideální stav (v takovém případě by pozorovatel neovlivnil chování klientů, ani by jim nepřitěžoval v už tak spíše nepříjemné než příjemné situaci.

4.6 METODY ZPRACOVÁNÍ A ANALÝZY DAT

Získaná data byla zpracována vědeckou **metodou zakotvené teorie dle konceptu Strausse a Corbinové**. Tvorba teorie zahrnuje interpretaci údajů. Data musí být převedena do pojmů (konceptualizována) a mezi pojmy je třeba vytvořit vztahy tak, aby bylo možné vytvořit teoretické spodobnění reality (kterou nelze nikdy zcela poznat, lze ji jen interpretovat). Výzkumníci zabývající se tvorbou teorií věří, že teorie jsou nejsystematičtějším způsobem, jak tvořit, syntetizovat a integrovat vědecké znalosti (Strauss, & Corbinová, 1999).

⁶ Místo pozorování nebylo možné měnit. Mediátor jej určil a jiné alternativy nepřišly v úvahu z důvodu, aby nebyli klienti výzkumníkem rušeni.

Strauss a Corbinová (1999) definují zakotvenou teorii jako teorii induktivně odvozenou ze zkoumání jevu, o kterém jsou systematicky shromažďovány údaje, jež jsou později analyzovány. Nezačíná se teorií, která ověřuje, nýbrž zkoumanou oblastí, ze které se nechá vynořit to, co je významné. Zakotvenost pak znamená splnění kritérií shody (teorie odpovídá datům, ze kterých byla vytvořena), srozumitelnosti, obecnosti (aplikovatelná na oblast, které se týká) a kontroly (teorie by měla poskytovat možnost ovlivňovat zkoumaný jev).

Cílem analýzy dat pomocí zakotvené teorie je vytvoření teorie, která bude odpovídat na výzkumné otázky tohoto výzkumu.

4.6.1 KÓDOVÁNÍ

Kódování (otevřené, axiální, selektivní) probíhalo už po pilotních násleších. Důležitým úkolem bylo v pilotní fázi zjistit, co všechno bude třeba zapisovat, čeho všeho se data budou týkat, jak rozsáhlé budou poznámky pozorovatele. Kódování neprobíhá selektivně jedno po druhém. Jak uvádí Strauss a Corbinová (1999), postupy nejsou mechanické a automatické, je třeba je přizpůsobovat okolnostem, měnit pořadí, vytvářet vhodné alternativy. Stejně tak se měnily během jednotlivých fází kódování i výzkumu kladené analytické otázky, které představují stěžejní prostředek analýzy metodou zakotvené teorie. Proces **otevřeného kódování** zahrnoval prvotní analýzu dat, tedy vymezení, označení a kategorizaci pojmů. Jevy, které byly pozorovány, byly v této fázi konceptualizovány do podoby kódů, aby se daly porovnávat s ostatními, zařazenými do stejné kategorie. Porovnávání je součástí analytických postupů práce s daty v zakotvené teorii, stejně jako kladení otázek ohledně popsání jevů. Důležitost kódů byla ověřována jejich zakotveností, tedy množstvím citací a parafrází, které byly k daným kódům přiřazeny. Důležitost naznačoval také počet vztahů s dalšími kódy. Ve fázi **axiálního kódování**, která se při analýze překrývala s fází otevřeného kódování, byly údaje uspořádávány novým způsobem. Kategorie se propojovaly pomocí svých vlastností a pomocí paradigmatického modelu (zahrnujícího podmiňující vlivy, kontext, strategie jednání a interakce a následky) byly uváděny do vztahů. Ještě před započítím fáze **selektivního kódování** už bylo patrné, „o čem výzkum je“, co je centrální kategorií a které kategorie jsou důležité. V této poslední kódovací fázi se uváděly vedlejší kategorie do vztahu k centrální kategorii dle paradigmatického modelu a byla převyprávěna kostra příběhu analytickou formou.

Kódování zahrnuje rozsáhlou práci s daty, kterou kvůli kapacitním omezením této práce není možné v plném rozsahu uvést. Příklad sesbíraných „syrových dat“ je možné vidět v **příloze 5**. Způsob práce s daty ve fázi otevřeného kódování je demonstrován v **příloze 6**.

Následují dvě tabulky č. 7 a 8 s přehledem základních informací o jednotlivých případech pozorování (č. I – VIII).

Číslo	Typ schůzky	Klient (pohlaví)	Počet klientů	Věk klientů	Doba trvání (min)	Hl. zakázka
I.	Individuální	Viník (m)	1	Starší dospělost (45-60)	35	Za jakých okolností klientovi zůstane řidičský průkaz
II.	Individuální	Poškozená (ž)	1	Starší d. (45-60)	42	Psychologická, informace o pojišťovně
III.	Individuální	Viník (ž)	1	Starší d. (45-60)	30	Informace k bolestnému ⁷
IV.	Individuální	Poškozený (m,m)	2	Střední d. (35-45)	20	Zisky z mediace
V.	Mediace	Poškozená (ž), viník (m)	2	Žena - starší d. (45-60), Muž - mladá d. (20-35)	25	Domluva výše bolestného
VI.	Mediace	Poškozený (m), viník (ž)	2	Muž - mladá d. (20-35), Žena - starší d. (45-60)	35	Domluva výše bolestného
VII.	Mediace	Poškozená (ž), viník (m)	2	Žena - starší d. (45-60), Muž - střední d. (35-45)	25	Realizace předchozí domluvy o mediaci (již domluvená výše bolestného)
VIII.	Mediace	Poškozená (ž), viník (m)	2	Žena - starší d. (45-60), Muž – rané stáří (60-74)	25	Realizace předchozí domluvy o mediaci (již domluvená výše bolestného)

Tabulka č. 6

⁷ Bolestné je ekvivalentem náhrady nemajetkové škody

Číslo	Specifika TČ/přestupku	Škody - viník	Škody - poškozený
I.	Autonehoda – srážka dvou jedoucích aut v protisměru na silnici 2. třídy za městem, oba řidiči překročili povolenou rychlost. V každém autě 2 lidé.	Hmotné škody (automobil, ušlý zisk z podnikání aj.). Újma na zdraví řidiče i spolujezdce (manželka řidiče) - nutná hospitalizace. Manželka utrhla otevřenou zlomeninu kotníku, nutná dlouhodobá rehabilitace (řádově měsíce).	Hmotné škody (automobil, ušlý zisk z podnikání aj.). Vážná újma na zdraví u řidiče i spolujezdce. Oba hospitalizováni (řádově týdny) s následky nárazu (naražená krční páteř aj.).
II.	Dopravní nehoda – srážka cyklistiky s automobilem ve městě (řidič auta je viníkem nehody).	Bez větších škod.	Hmotné škody (zničené kolo, ušlý zisk z podnikání). Hospitalizace, operativní zákroky kvůli poraněním (zlomeniny na končetinách), vážné odřeniny aj. Dlouhá rehabilitace (řádově měsíce).
III.	Autonehoda – náraz dvou vozidel jedoucích za sebou na okruhu ve městě (viníkem řidička druhého auta, které narazilo do auta před ní).	Bez hmotných škod (pouze několik škrábanců a uvolněná identifikační tabule s číslem vozidla). Naražená krční páteř.	Bez hmotných škod (pouze uvolněná identifikační tabule s číslem vozidla). Naražená krční páteř. Nutná týdenní nemocenská.
IV.	Viz č. I ⁸	Viz č. I	Viz č. I
V.	Dopravní nehoda – řidič (viník) srazil cyklistku v městském provozu. Cyklistka vyjížděla zprava ze zatáčky.	Několik škrábanců v laku auta.	Zničené staré jízdní kolo. Dle lékařské zprávy „jen“ odřeniny z pádu z kola na loktech, kolenou a modřiny na různých částech těla. Poškozená subjektivně uvádí následky jako mnohem závažnější. Bez nezbytné hospitalizace.
VI.	Autonehoda – řidička (viník) vjela do přednosti zprava. Srážka dvou aut vjíždějících na křižovatku.	Hmotné škody na automobilu. Naražená krční páteř.	Hmotné škody na automobilu. Naražená žebra, pochroumaná noha aj. Nutná nemocenská dovolená po propuštění z nemocnice. Problémy v práci.
VII.	Viz č. II	Viz č. II	Viz č. II
VIII.	Dopravní nehoda – řidič automobilu (viník) se srazil s trolejbusem v místě opravy mostu. Přehlédl, že cesta je sice uzavřená pro automobily, ale trolejbusy zde mohou vyjíždět.	Hmotné škody na automobilu. Naražená krční páteř.	Zlomenina kotníku (již jednou zlomeného). Špatné hojení, dlouhá rekonvalescence. ⁹

Tabulka č. 7 ¹⁰

⁸ V pozorování č. IV. šlo o individuální schůzku s poškozenými stejné dopravní nehody jako je č. I, kde se jednalo o schůzku s viníkem nehody. Okolnosti případu jsou tedy totožné jako u č. I.

⁹ Hmotnou škodu v tomto případě utrpěla ještě jedna pasažérka trolejbusu, které se porušily brýle, jež spadly při nárazu na zem. Pasažérka dostala odškodnění pojišťovny, dále to nechtěla řešit.

¹⁰ Ve všech osmi případech se jednalo o neúmyslné zavinění dopravní nehody.

V další podkapitole bude popsán **paradigmatický model** a **základní kostra příběhu** jako výsledky axiálního a selektivního kódování. Tento skok od výkladu počátků analýzy k pozdější fázi je učiněn z toho důvodu, že průběh zakotvené teorie je díky proplétání jednotlivých fází kódování nepřehledný a těžko prezentovatelný tak, aby byl pro čtenáře přínosný. Proto bude nejdříve uvedena základní kostra příběhu, která vznikla v průběhu analýzy spolu s paradigmatickým modelem. Ten demonstruje dynamický průběh v čase a pozice a vztahy kategorií vůči sobě po prvním dokončeném kole analýzy.

4.6.2 VÝKLAD KOSTRY PŘÍBĚHU

Kostra příběhu je o setkání mediátora s klienty na předmediačním či mediačním jednání, kde se odehrává buď interakce mezi klientem a mediátorem, nebo mezi mediátorem a klienty navzájem. Ideálním cílem prakticky všech setkání je úspěšná mediace stran sporu, o kterou se zásadně snaží mediátor. Realizuje při rozhovorech různé aktivity, resp. komunikační strategie, zahrnující navázání vztahu s klientem, podporu, zplnomocňování klienta aj. Tyto komunikační strategie jsou podkladem pro realizaci mediace a ovlivňují chování i prožívání klienta (ve výzkumu označované jako aktivity klienta), které jsou zásadním faktorem ovlivňujícím úspěšnost mediace. Stejně tak má na úspěšnost vliv i zakázka klienta, se kterou za mediátorem přichází. Zakázka klienta je to, co explicitně od mediace očekává či přímo požaduje splnit. Od toho se také odvíjí již zmíněné aktivity klienta, tedy například taktiky, jakými se snaží svých cílů dosáhnout, nebo míra spolupráce s mediátorem a další. To, co se zdá být obecně podporující úspěšnou mediaci, je navázání vztahu s klientem, dobrá informovanost na všech stranách, oboustranná spolupráce klientů ještě před mediací a empatie klientů. To, co vede spíše k neúspěšné mediaci je agrese klientů, tendence klienta přebírat velení a konflikt klientů po nehodě.

Diagram č. 1 zobrazuje vztahy kategorií, které začaly vyplývat během axiálního kódování. Nástin obecných vztahů v diagramu je zobrazen na následující straně.

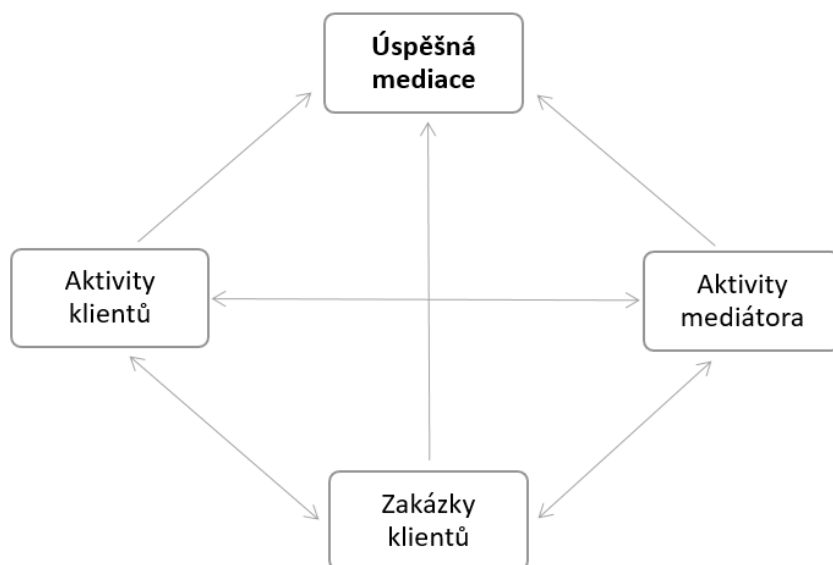


Diagram č. 1

Vysvětlení vztahů dle diagramu bude demonstrováno na případu č. IV:

Dva poškození přišli na individuální schůzku s mediátorem. Mediátor si je pozval po předchozím jednání s viníkem dopravní nehody, která měla za následek hospitalizace všech zúčastněných, přičemž výpovědi obou stran o průběhu nehody se částečně liší. **Zakázka poškozených** byla kompenzace důsledků nehody ve výši 30 000 Kč pro každého. Požadavek už přednesli viníkovi při setkání v nemocnici. Viník s ní nesouhlasil. Poškozený, který zaujal postoj mluvčího za oba poškozené, užil taktiku zadostiučinění (**aktivity klienta**). Výslovně řekl, že z částky nesleví a pokud ji nebude chtít viník zaplatit, budou oba poškození řešit spor klasickou soudní cestou, aby viník přišel o řidičské oprávnění. O viníkovi se vyjadřovali urážlivě. Poškozený během jednání přebíral vedení (**aktivity klienta**). Oba přišli o 15 min později a neomluvili se, sedli si bez vyzvání. Nenechali mediátora několikrát domluvit. Poslouchali jej bez přerušování jen tehdy, když chtěli znát odpovědi na vlastní otázky. Sami ukončili rozhovor tím, že vstali a odešli. Těmito aktivitami ovlivnili **aktivity mediátora**, který se stáhl a nesoupeřil s klienty o vedení rozhovoru. Nechal je rozhovor vést, neboť jak později uvedl, vše ostatní by podle něj vedlo ke konfliktu a nebyl důvod soupeřit o vedení. Aktivita klientů rozhodně ovlivnila jak **šanci na úspěšnou mediaci**, tak aktivity mediátora. Ten při zpětné vazbě uvedl, že přímá mediac určitě nebude realizována, i kdyby obě strany chtěly, neboť existuje riziko, že za přítomnosti obou stran sporu dojde k eskalaci konfliktu. Později došlo ke zprostředkování a strany se dohodly na nižší částce, než původně poškození žádali.

Ukázka měla demonstrovat, že aktivity klientů a jejich zakázky se navzájem ovlivňují, stejně tak jednání mediátora. Na všech těchto faktorech závisí, zda mediace bude úspěšná. V tomto případě nedošlo k urovnání mezilidských vztahů, pouze k finančnímu odškodnění, navíc zprostředkovaně. Strany by dle soudu mediátora za společného jednání pravděpodobně vyvolaly konflikt s prvky agrese. Dá se tedy konstatovat, že mediace úspěšná nebyla.

4.6.3 PARADIGMATICKÝ MODEL A JEDNOTLIVÉ KATEGORIE

Jak uvádí Strauss a Corbinová (1999), použití paradigmatického modelu při analýze dat metodou zakotvené teorie umožní o údajích systematicky přemýšlet a vzájemně je mezi sebou vztahovat různými způsoby. I v reálném životě se lidé spoléhají na příčinný model, když chtějí vysvětlit, proč se něco přihodilo. Paradigmatický model pomůže vztahy kategorií upřesnit. Obecné části paradigmatického modelu jsou uvedeny níže:

A) Příčinné podmínky → (B) Jev → (C) Kontext → (D) Intervenující podmínky → (E) Strategie jednání a interakce → (F) Následky

Jako **centrální kategorie** výzkumu v procesu analýzy vyvstala kategorie označená jako Aktivita mediátora. Tato kategorie (a ostatní vzniklé během analýzy) budou detailně popsány po uvedení paradigmatického modelu. Centrální kategorii v paradigmatickém modelu patří místo „**Strategie jednání a interakce**“. Jak uvádí Švaříček a Šedřová (2007), není nutné, aby byla v paradigmatickém modelu centrální kategorie zasazena jako „**Jev**“. V tomto případě jasně vyplynulo umístění kategorie na tuto pozici, protože „aktivity mediátora“ tedy to, jak mediátor jedná, je samo o sobě strategií, jak dosáhnout úspěšné mediace a splnění zakázky klienta, k čemuž směřuje snažení mediátora. Způsob komunikace mediátora, resp. „aktivity mediátora“ vznikají až v interakci s klienty během individuální schůzky či mediace a jsou ovlivňovány kontextem a intervenujícími podmínkami. „**Kontext**“ je dle Strausse a Corbinové (1999) konkrétní soubor podmínek, za nichž jsou uplatňovány strategie a interakce. Chování, prožívání a cíle klienta, kterých chce v mediaci dosáhnout, je právě tím kontextem, který ovlivňuje strategie, jež mediátor uplatní. „**Intervenující podmínky**“ jsou dle Strausse a Corbinové (1999) podmínky, které usnadňují či znesnadňují strategie použité v určitém kontextu. Během mediace roli intervenujících podmínek generálně sehrává čas (kolik času klienti na schůzku mají), prostor (prostory kanceláře a vybavení, včetně pomůcek) a kognitivní kapacita klienta (tedy to, co je schopen klient pochopit, jaké množství informací je schopen během schůzky pojmout). Podle všech zmíněných okolností a shromážděných informací pak mediátor plní zakázku klienta

(př. poskytuje informace o pojišťovně, připravuje klienta na mediaci s ohledem na kognitivní schopnosti klienta), vyhodnocuje, zda se případ hodí na mediaci a pokud ano, podporuje klienty v jejich rozhodnutí případ mediací řešit atd. Celý tento dynamický proces potom vyústí buď v úspěšnou mediaci, zprostředkování či odmítnutí mediace a návrat ke klasickému trestnímu řízení.

(A) **Trestný čin, Přechin** (Příčinné podmínky) → (B) **Individuální schůzka, Mediace** (Jev) → (C) **Aktivita klienta, Zakázka klienta** (Kontext) → (D) **Čas, Prostor, Kognitivní kapacita klienta** (Intervenující podmínky) → (E) **Aktivita mediátora** (Strategie jednání a interakce) → (F) **Výsledek mediace** (Následky)

A, TRESTNÝ ČIN, PŘECHIN (PŘÍČINNÉ PODMÍNKY)

Příčinnou všech setkání s klienty byly dopravní nehody, z toho čtyři se týkaly srážky dvou automobilů, tři se týkaly nehody automobilu s cyklistou a jedna srážky automobilu s trolejbusem. Klienti získali na PČR informace o mediaci, přičemž kromě č. II vždy mediátora kontaktoval viník nehody. U případu č. II kontaktovala mediátora poškozená z důvodu potřeby poradenství ohledně řešení náhrady škody s pojišťovnou. Nepřišla primárně kvůli zájmu o mediaci.

Pro poškozené bylo řešení atraktivní primárně proto, že mohli získat finanční satisfakci ve formě bolestného (č. II, IV). Pro viníky bylo řešení atraktivní proto, že existovala velká šance, že nepřijdou o řidičský průkaz a nebudou mít podmínku (č. I, III, VI, VII). Co se týče zbylých dvou případů, tak u č. V byla motivace klientů smíšená (viz výše zmíněné) a u č. VIII nebyla klienty explicitně pojmenována.

B, INDIVIDUÁLNÍ SCHŮZKA, MEDIACE (JEV)

Po úvodním seznámení a usazení přítomných byla z první části individuální schůzka tvořena vyprávěním klienta o tom, co se stalo, a definováním jeho zakázky. Klient tedy řekl, co by chtěl. Mediátor následně zjišťoval podrobnosti a okolnosti případu. Také zjišťoval orientaci klienta v problematice mediace a odklonu trestního řízení, následně vysvětlil klientovi, co bylo třeba. V jednom případě převzali vedení schůzky poškození (č. IV), kde jeden z poškozených kladl dotazy mediátorovi o tom, co chce vědět on sám.

Při mediacích mediátor po úvodním přivítání zopakoval, že jeho pozice je neutrální a klienti mají mluvit k sobě, nikoliv k němu. Poté „otevřel jednotlivé šuplíky“, jak sám označoval jednotlivá témata dialogu mezi klienty. Nejdříve otevřel téma „okolnosti autonehody“ a vždy

vyzval klienty, zda by si chtěli vyjasnit ještě něco ohledně události, tak, jak se stala. Klienti ve všech případech řekli, že už si vše vysvětlili buď po nehodě, nebo v nemocnici, a není tedy třeba téma dále rozebírat. Poté mediátor uvedl téma „dopady“ a vybídl poškozeného, aby řekl všechny důsledky nehody viníkovi. Viník k reakci vybízen nebyl, ve třech případech viníci poslouchali a kývali hlavou. Pouze v případě č. VIII viník sám reagoval na poškozenou a řekl, že jej její zdravotní komplikace mrzí. Poté přešel mediátor k tématu náhrady škody a vybídl nejdříve poškozeného, aby řekl částku, kterou by si přál jako kompenzaci za způsobené zdravotní, pracovní či osobní komplikace. Poté se vyjádřil poškozený, zda souhlasí, popř. jakou částku je ochoten nabídnout on. Následovala diskuze. Klienti se buď na částce dohodli (č. VII, VIII), nebo je mediátor vybídl k tomu, aby si to nechali projít hlavou, poradili se doma s rodinou a pak ho vyrozuměli, zda souhlasí s částkou protistrany nebo si stojí na svém (č. V, VI). Poté se rozloučili a schůzka byla ukončena.

C, AKTIVITY KLIENTA, ZAKÁZKA KLIENTA (KONTEXT)

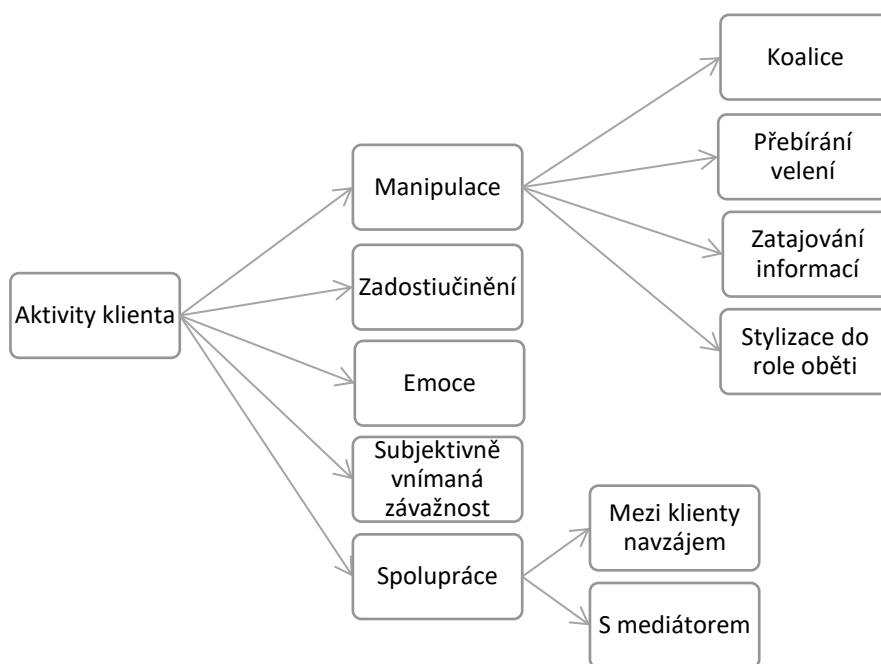


Diagram č. 2

Kategorie aktivity klienta zahrnují **chování a prožívání** klienta, tedy projevy psychiky klienta, důsledky psychických procesů, projevy vlastností klienta, které ovlivnily průběh setkání a reakce mediátora. I když by možná bylo vzhledem k obsahu kategorie vhodnější pojmenování „psychické procesy klienta“, název „aktivity klienta“ byl zvolen jako vhodnější. Pojem aktivita je totiž spojen s pojmy jako je posun, dynamika, změna, činnost, proces, což jsou zároveň označení vystihující vlastnosti a charakter této kategorie.

Manipulace a zadostiučinění

Přebírání velení se vyskytlo u pozorování č. IV. Oba příchozí poškození přišli o 15 minut později, neomluvili se, nepotřásli rukou a nepředstavili se jménem mediátorovi. Bez vyzvání usedli na židle. Oba souhlasili s přítomností pozorovatele. V komunikaci pasivnější z klientů se 2x otočil a hleděl pozorovateli nepřátelsky do očí. Klienti prakticky vedli schůzku, neboť nechali mediátorovi prostor jen na odpovědi na jejich vlastní dotazy. Aktivně hovořil větší část setkání mluvčí obou poškozených, což se nestalo během žádného z ostatních individuálních setkání. Poškozeny se o viníkovi vyjadřoval hrubě. Druhý poškozený mluvčímu ve všem přitakal: „*Je to slepej dědek. Slyšel jsem, že už byl trestanej, protože byl za volantem vožralej. Takový nemaj za volantem, co dělat!*“ Klienti se nedověděli standardní kvantum informací, neboť po přednesení vlastních požadavků sami ukončili schůzku a odešli opět bez podání ruky. Mediátor při zpětné vazbě oba označil jako „*vulgární, hrubé a hloupé, nerespektující a nespolupracující*“. Jeho reakcí na taktiku přebírání velení bylo „stáhnutí se“, tedy nepřetahoval se s klienty o slovo, nekáral je nebo si nevynucoval pravidla schůzky. Podle mediátora by totiž cokoli jiného vedlo k vyburcování agrese. Při zpětné vazbě uvedl, že jeho přání bylo setkání co nejdříve skončit. Podle mediátora nebyla mediace uskutečnitelná (leđa zprostředkovaně bez osobního setkání stran), protože dle výpovědi stran, každá měla trochu jinou verzi příběhu a klienti by se na mediaci klidně mohli poprat. **Tendence přebírat velení a hrubé vyjadřování tedy byly vyhodnoceny jako vulgární, hloupé a nespolupracující chování, díky kterému mediátor odmítl uskutečnit mediaci.**

Zatajování informací se vyskytlo u případu č. I. Mediátor zatajování dle vlastní teorie zdůvodnil tak, že klienti si nejsou jistí jeho rolí v procesu. Nevědí, zda mají být upřímní nebo je pro ně výhodnější před mediátorem některé informace zatajit. Proto není neobvyklé, že viníci něco zatají. Mediátor se klienta zeptal, zda byl někdy v minulosti trestán.¹¹ Klient odpověděl částečnou pravdou.

Klient popsal událost, jak narazil v nepřehledném místě do již bouraného auta, které vyčnívalo do cesty po autonehodě. Na místě už byla policie a mimo jiné byl klientovi zabaven řidičský průkaz na 10 měsíců. Mediátor se však doptával, protože se mu zdálo divné, že by klient za daný přestupek dostal tak tvrdý trest.

Nakonec klient přiznal, že byl opilý. **Mediátor nijak nekomentoval snahu zatajit informaci ani nijak nezměnil přístup ke klientovi. Zatajování informací považoval**

¹¹ Tato informace je důležitá z hlediska možnosti podmíněčného zastavení či narovnání.

za reakci na nedostatek zkušeností a informací s rolí mediátora PMS, ale i „vykutálenost“ klienta.

U téhož případu, č. I, měl klient tendenci bagatelizovat vlastní přičinění ke vzniku autonehody. Omlouval čin různými vnějšími faktory. *„No ale já furt nechápu, jak ta odbočka nemůže být nějak označená jako, ať oni jako shora stojí. Dyt' to tam vůbec není vidět.“* Také 2x upozornil na to, že poškozený „na 100 %“ nejel podle předpisů. Během rozhovoru jednou vyzdvihl vlastní škody nad škodami poškozených (manželka měla vážné zranění kotníku), což bylo souhrnně označeno jako **stylizace do role oběti**. Klient působil sklesle, svěšoval hlavu a reagoval spíše na dotazy mediátora, než by se sám aktivně ujímal slova. **Mediátor konstatoval fakta ohledně místa nehody (že ví, o které místo se jedná a že to není první nehoda z tohoto místa, kterou řeší). Na svalování části viny na poškozené viníkem nijak nereagoval, pouze pozorně poslouchal.**

Koalici s mediátorem chtěla uzavřít klientka z pozorování č. V. Při nehodě utrpěla pohmožděniny a odřenininy bez závažných následků (dle lékařské zprávy). Po viníkovi požadovala 50 000,-.

Klientka obhajovala vysokou částku tím, že musela prodělat operaci prsu následkem nárazu auta. Mediátor při zpětné vazbě po mediaci okomentoval toto prohlášení tím, že klientka si nechala odstranit hematom z prsu, protože jí kamarádka řekla, že z modřiny na prsu může dostat rakovinu, čímž pádem zákrok nebyl nutný, jeho rozsah byl pravděpodobně velmi malý a požadovaná částka je nereálně vysoká.

Ten částku odmítl a navrhl svou, maximální částku (10 000,-). Poškozená se po oficiálním ukončení velmi pomalu oblékala do kabátu a šály. Viník autonehody se mezitím rozloučil a odešel. Jakmile zůstala klientka s mediátorem sama bez protistrany, začala znova důrazně popisovat argumenty, proč požádala o danou částku: *„Prodělala jsem operaci a nemohla jsem dlouho nic dělat. Kolena mě bolí ještě teď. Ptala jsem se známého a ten mi řekl, že taková částka je to, se dává normálně.“* Klientka také označila protistranu jako „mladého floutka“, který řídí nebezpečně. Čekala na reakci mediátora. **Ten odpověděl poškozené rekapitulací událostí právě skončené mediace. Poté klientce řekl, že má nabídnutou částku druhé strany promyslet a dát vědět telefonicky, jak se rozhodla.** Pak naznačil mediátor vykročení ke dveřím konec rozhovoru, ale klientka místnost ještě nechtěla opustit. Pokračovala: *„Však je to jeho vina, že jo. Když nechce, tak to raději tu spravedlnost.“* Čímž poškozená naznačila, že pokud viník nebude ochoten přistoupit na částku 50 000,-, tak raději bude řešit spor klasickou soudní cestou, kde klient může přijít o řidičské oprávnění.

Mediátor při zpětné vazbě uvedl, že na individuální schůzce klientce jasně řekl, že státní zástupce případ odročí, protože se jedná o málo závažný čin. Klientka se podle něj jen snaží „vytřískat“ co nejvíce peněz z incidentu, který by dle jeho úsudku při běžné praxi byl uzavřen s odškodněním cca 3 – 5 000,-. Klientka nemá šanci uspět u občanského soudu a snaží se jen vše vypočítavě obrátit ve svůj prospěch.

Mediátor reagoval tím, že to má klientka doma probrat a pak se ozvat. Popsané jednání klientky je v diagramu č. 2 označeno jako **zadostiučinění**. Další případ zadostiučinění se vyskytl u č. IV, kde dva poškození požadovali každý 30 000,-.

Poškozený (mluvčí obou) uvedl, že jsou oba OSVČ a jak každý ví, tak osoby samostatně výdělečně činné uvádějí nižší výdělky kvůli daním, tím pádem dostali oba od pojišťovny velmi nízkou náhradu ušlého zisku. Proto chtějí oba 30 000,-. Mediátor při zpětné vazbě uvedl, že je v šoku z toho, že jemu, „představiteli zákona“ bez okolků přiznají trestný čin daňového podvodu. Při schůzce na tuto poznámku klienta nijak nereagoval.

Poškozený paradoxně řekl, že: *„nechci hlavně peníze, chci to mít už za sebou, a buď řádnou částku nebo půjdu k soudu, ať mu aspoň seberou řidičák. Mě ty škody nikdo nenahradí, ale radši ať mu seberou řidičák nebo příště někoho zabije.“* Opět se vyskytla rovnice „bud’ mi dáš peníze, nebo ti vezmou řidičák“. **Mediátor pozorně poslouchal, ale ke konkrétním poznámkám k protistraně se nijak nevyjadřoval.**

Když klienti použili taktiky manipulace či zadostiučinění, mediátor na ně obecně nereagoval změnou chování ani přístupem ke klientovi. Mediátor vždy zachovával neutralitu. V reakci buď zrekapituloval to, co řekl předtím nebo přešel k dalšímu tématu schůzky. V obou případech výskytu zadostiučinění jeho autoři nakonec ze svých podmínek slevili, souhlasili s kompromisem a mediaci neodmítli, jak tvrdili.

Emoce

Dominující emocí na individuálních schůzkách č. I a II byly **obavy**. V prvním případě se jednalo o obavy ze ztráty řidičského průkazu a vysokých částek odškodnění, které žádali poškození. V druhém případě šlo o obavy z komplikovaného procesu komunikace s pojišťovnou. V prvním případě se snažil mediátor obavy snížit poskytnutím **detailních informací** o tom, co by následovalo u různých scénářů řešení nehody a ujištěním, že nemusí platit tolik peněz, pokud je nemá, neboť s dohodou o odškodném musí souhlasit obě strany a dohodnout se určitě nemusí. V druhém případě poskytl mediátor také detailní informace, tentokrát o přesných krocích, jaké má klientka učinit a nabídl **nadstandardní služby**, tedy že jí sám zařídí zdarma zmocněnce, který za ní věci vyřídí na náklady pojišťovny.

Klientka (č. II) uvedla, že nepotřebuje další náhradu škody, že klidně na mediaci přistoupí, protože nechce způsobovat viníkovi další komplikace. Také jí bylo hloupé obtěžovat pojišťovnu

kvůli „několika stovkám“ za staré rozbité kolo. Nechtěla vůbec stanovovat žádnou požadovanou částku, protože jak uvedla, viník nehody to přece neudělal schválně.

Při zpětné vazbě mediátor zmínil, že to dělat nemusí, ale rád pomůže klientům, kteří jsou hodní, spolupracují a nechtějí „vytáhnout co nejvíce peněz“ z viníka. Mediátor tedy na základě specifického jednání klienta (empatie poškozeného s viníkem, nenárokování si odškodné) **nabídl klientce nadstandardní služby z vlastní vůle.**

Mluvčí poškozených z případu č. IV byl **hněvivý**, když mluvil o viníkovi. Hanlivě jej označoval jako „dědka vožralého“ a zvyšoval hlas, když o klientovi mluvil. Kvůli riziku eskalace agrese, kterou mediátor vydedukoval také z tendence řídit celou schůzku, zamítl možnost přímé mediaci.

Pod kategorii emoce byla zařazena také projevená schopnost **poškozených vcítit se do role viníků** autonehody, tedy **empatie**.

Pro zachycení **empatie viníků směrem k poškozeným** nebylo v datech dostatek průkazných faktů. Klienti při mediaci nevyjadřovali přímou omluvu, neřekli, že je to mrzí, až na případ č. VIII. Na otázku mediátora, zda se poškozenému viníci omluvili (tuto otázku klade při individuálních schůzkách viníkům i poškozeným, neboť vyjádření omluvy je podmínkou odklonu), všichni klienti řekli, že ano. Mediátor se však na detaily nedoptával, tudíž není jasné, jakým způsobem omluvy proběhly. Dalším indikátorem empatie může být zájem viníka o poškozeného, tedy zájem o jeho zdravotní, návštěva v nemocnici, nabídka pomoci. Jelikož nebylo možné tyto informace získat přímo od klientů, není jasné, zda tyto projevy, když se vyskytly, nebyly motivovány jinými faktory (př. obavy, taktika) než empatií.

U tří případů (č. II (a VII), III, VIII) poškození explicitně uvedli v drobné alternaci následující výrok. Č. VII: „*Nojo, tak co už se dá dělat, žejo. Však to neudělal naschvál.*“ Tím jasně dali najevo, že rozumí roli viníka, který jakoukoliv škodu, kterou způsobil, neudělal záměrně.

U každého setkání byly patrné projevy některých emocí jako nervozita, smutek, pocity nespravedlnosti i radost. Blíže popsány však byly jen ty, které ovlivnily mediátorovy volní reakce.

Subjektivně vnímaná závažnost následků

U případu č. VII poškozená dle lékařské zprávy po pádu z kola utřžila odřeniny kolen a loktů a hematomy na více částech těla. Stačilo ambulantní ošetření. Klientka požadovala částku náhrady škody ve výši 50 000 Kč, protože důsledky nehody vnímala jako rozsáhlé. Trpí artritidou a naražení kolen způsobilo zhoršení její stavu. Také si musela nechat odsát (na vlastní žádost) hematom na prsu, protože podle někoho z jejích známých může způsobit rakovinu. Viník vnímal nehodu i následky poškozené jako méně závažné než poškozená,

proto s částkou nesouhlasil a nabídl odškodnění maximálně do 10 000 Kč. Vnímání závažnosti důsledků obou stran tedy ovlivnilo výsledek mediace.

Mediátor při zpětné vazbě uvedl, že klientka „hraje divadlo“ a podle lékařské zprávy jí prakticky kromě pár odřenin nic nebylo. Odsátí hematomu pak podstoupila, protože uvěřila něčemu, co jí řekl někdo známý. Podle mediátora se poškozená snažila na viníkovi obohatit a své potíže zveličovala.

Spolupráce

Klienti spolupracovali s mediátorem ve všech případech, i když v různé míře. Spolupráce zahrnovala příchod klientů na schůzku, poskytování pravdivých informací, ochotu a kooperaci s mediátorem ve věcech, které předcházejí mediaci (př. stanovit si částku, udělat si volno a přijet, ochotu setkat se s protistranou), komunikaci s druhou stranou s respektem. Bez spolupráce s mediátorem by mediace (a prakticky ani předmediační schůzka) nebyla možná.

Subkategorie týkající se spolupráce klientů navzájem zahrnuje mimo spolupráci při mediaci také okolnosti setkání klientů po nehodě, ať už jejich spolupráci těsně po nehodě či v nemocnici. U případů, kde klienti referovali, že vzájemná domluva, výměna kontaktů, zájem o zdravotní stav poškozeného ze strany viníka, omluva či návštěva v nemocnici proběhla přirozeně, bez konfliktu a negativních pocitů ze setkání, vždy proběhla také úspěšná mediace (č. II, III, VII, VIII), na jejímž konci byly vyřešeny (nebo byly na cestě k vyřešení) všechny následky nehody. U případu č. I a IV se klienti nemohli setkat, neboť by dle mediátora mohlo setkání mohlo vyústit v otevřený agresivní konflikt mezi klienty. Viník (č. I) na individuální schůzce uvedl, že: „...no šel jsem za nima do nemocnice, jak leželi. Hned mi jako ten Novák¹² řek, že omluvu si můžu strčit ... za klobouk, že on nemůže teďka robit a že jim každému dám 30 000,-. Jak sem mu řek, že na to nemám, tak potom už jsme se neviděli.“ U případu č. V byl kontakt mezi klienty po nehodě navázán bez konfliktu, viník se klientce omluvil. Pozdější názory viníka a poškozené se však lišily v subjektivně vnímané závažnosti následků, na které se neshodli. Poškozená nazvala viníka „mladým floutkem“. Podle viníka se klientce „téměř nic nestalo“, neboť do ní pouze „tuknul“. U případu č. VI viník poškozeného kontaktoval v nemocnici těsně po nehodě, ale žádná další spolupráce nenastala.

¹² příjmení změněno

D, INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY

Podmínky, které usnadňovaly či naopak znesnadňovaly proces pozorovaných mediací a individuálních setkání, byly čas, prostor a kognitivní kapacita klientů.

Čas

Tato podmínka vyjadřuje, kolik času klienti byli schopni, popř. ochotni na setkání strávit. Mediátor se klientů na začátku individuálních setkání ptal, kolik času na schůzku mají. Pouze u případu č. III klientka uvedla, že má maximálně půl hodiny, mediátor tedy pro jistotu z počátku řekl vše důležité a k detailům a méně důležitým informacím se vrátil až ke konci schůzky. U případu č. IV se mediátor k otázce času nedostal, neboť vedení rozhovoru převzal jeden z poškozených. Uvedl však později sám, že „nemá čas“. Sám poškozený se schůzku ukončil po 20ti minutách. Neproběhla výměna informací v takovém rozsahu jako u ostatních mediací.

Prostor

Jak je popsáno v kapitole 4.6.2 o zmapování terénu, mediační místnost je prostorná, zařízená (nepůsobí stroze), hlavní stůl je prázdný, pouze s letáčky k tématům týkajících se mediací, oddlužení, průběhu trestního řízení aj. V případech, kdy klienti věděli o procesu odklonu minimum, použil mediátor pomůcky v podobě letáčků a flip chartu, kde má přehledně popsán jak proces trestního řízení, tak možnosti odklonu. Klienti neměli k dispozici papíry na poznámky ani vodu k občerstvení. V místnosti je v zimě i v létě horko. Klienti také musí vyjít do střediska pěšky dvě patra schodů. Větrání je možné ale pouze mezi schůzkami, protože okna jsou situována na hlavní cestu s hlučným provozem. Klienti seděli velmi blízko vedle sebe, židle jsou před začátkem mediací postaveny vedle sebe, natočeny směrem k mediátorovi. Klienti si od sebe během pozorování nikdy neodsedli. Při výzvě mediátora, aby mluvili k sobě navzájem, jako by tam nebyl, však nebyli v pozici naproti sobě, ale vedle sebe, čímž byl velmi ztížen oční kontakt (museli vytočit hlavy o téměř 90°). Pokud položili klienti předloktí na stůl, téměř se dotýkali. Při komunikaci si tedy navzájem zasahovali do intimní zóny (vzdálenost méně než 60 cm). Náčrt místnosti viz obr. 2 str. 56.

Kognitivní kapacita klienta

Jako individuální osobnost měl každý klient jiné schopnosti vzhledu a pochopení složitostí právního procesu, porozumění odklonu trestního řízení a schopnosti dedukce důsledků, jaké pro něj první či druhý způsob odklonu, popř. klasické trestní řízení může mít. Mediátor se na základě vlastního odhadu na začátku setkání snažil výklad trestního práva buď

zjednodušit nebo naopak zpřesnit a více rozvést dle potřeb a možností klienta. Podle reakce klienta na výklad poté dále hutnost a složitost výkladu přizpůsobil. Například v případě č. II klientka dvakrát zopakovala „No, tomu já nerozumím.“ Mediátor výklad od obecné teorie převedl na její konkrétní situaci pro lepší porozumění. „Takže, když byste teďka Vy požádala o zmocněnce, tak Vám ho bude platit pojišťovna. Sjednali byste si dohromady schůzku. Předala byste mu ty papíry a řekla mu to, co jste tady řekla mě. Pak by Vás už jen kontaktoval s výsledky.“ Podobný postup uplatnil mediátor u případu č. I.

K lepšímu pochopení použil mediátor v případech č. I, II, III metaforu o zastavení trestního řízení. „Představte si, že trestní řízení je jako řeka. Zastavení je pak jako zamrznutí řeky. Pokud byste měl v nejbližší době znovu nehodu, trestní řízení se dá znovu do pohybu. Stejně jako když roztaje řeka. Naproti tomu narovnání je...“ Při všech mediacích pak mediátor uváděl popis průběhu setkání pomocí metafor s šuplíky: „Já tomu říkám šuplíky. Vždy otevřeme jedno téma. Pak ho zkusíme uzavřít, ale můžeme se k němu později vrátit.“

E, AKTIVITY MEDIÁTORA (STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE)

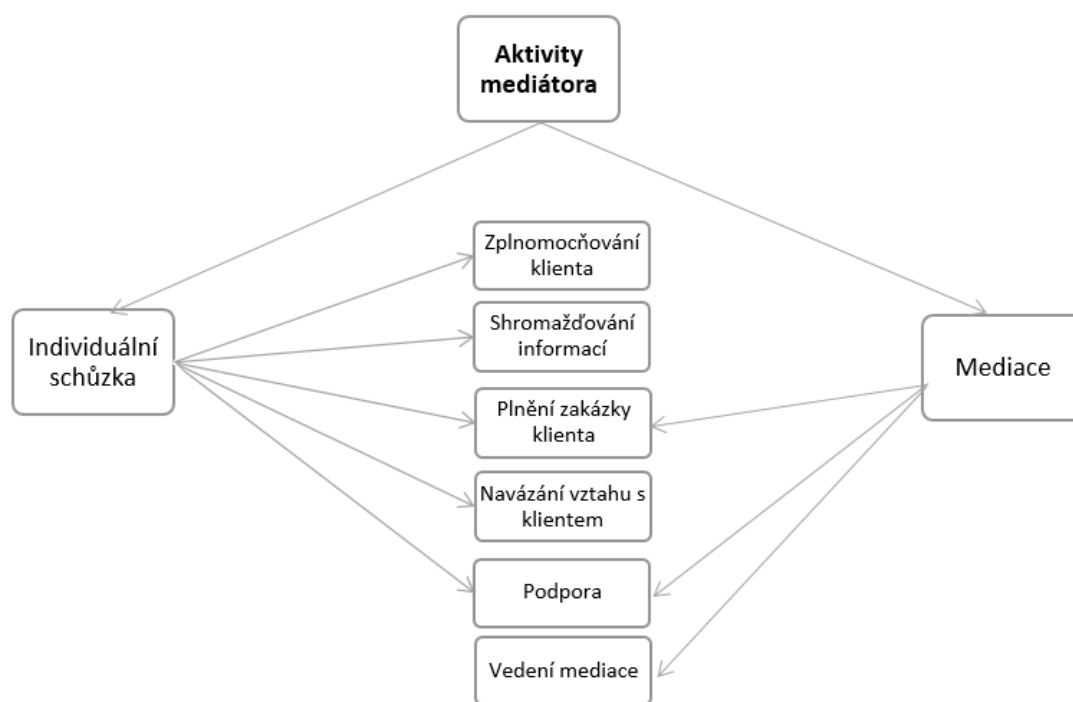


Diagram č. 3

Kategorie zahrnuje volní aktivity mediátora týkající se komunikace s klienty. Aktivity plní specifické účely, jejichž společným cílem je podpora úspěšné mediace. V reakci na situační proměnné mediátor navazoval s klientem vztah, podporoval proces mediace, snažil se zjistit a pomoci splnit zakázku klienta, což by se nemohlo dít bez neustálého shromažďování informací a vyhodnocování situace.

Na předcházející stránce je v diagramu č. 3 schematicky rozděleno šest kategorií aktivit mediátora. Jsou symbolicky rozděleny dle pozorované četnosti výskytu na ty, které mediátor použil spíše na individuálních schůzkách a ty, které se objevovaly na mediacích.

Všechny v diagramu vyznačené aktivity a strategie (s výjimkou vedení mediace) lze souhrnně označit jako aktivity **stimulační**. Všechny obecně vedou k aktivitě klienta, řešení zakázky a dynamickému postupu směrem k vyřešení sporu. Mediátor použil také aktivity **regulační**. U případu č. I (a IV) po setkání s oběma stranami zásadně odmítl zrealizovat mediaci mezi oběma stranami. Oproti dvěma předcházejícím kategoriím, které zahrnují **aktivní strategie**, které mediátor používá, u případu č. IV přenechal mediátor vedení schůzky klientům (viz aktivity klienta), což byla **pasivní strategie** aplikovaná jako prevence eskalace konfliktu mezi mediátorem a poškozenými.

Zplnomocňování klienta

Do kategorie zplnomocňování jsou zařazeny komunikační aktivity, kterými se mediátor snažil podpořit jeden ze základních principů restorativní justice. Tím je přebírání aktivní role v procesu vlastního odškodnění klienty samotnými. Jedná se o participaci poškozeného i obviněného v procesu odškodnění, což přináší (oproti klasickému soudnímu procesu) nesporná pozitiva v budování důvěry ve spravedlnost, reintegraci, obnově vztahů aj. (viz kapitola 1.1 a 1.2 teoretické části).

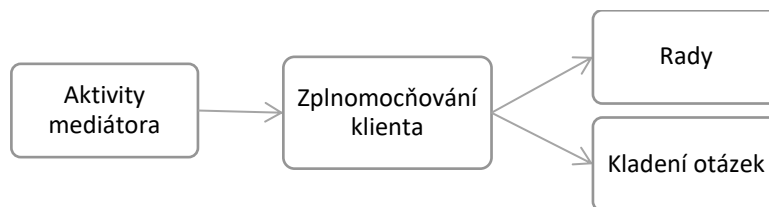


Diagram č. 4

Zplnomocňování se během individuálních setkání mediátor snažil dosahovat pomocí rad, jak postupovat a kladením otázek. **Rady, jak postupovat**, zahrnovaly popisy postupů, které umožnily klientům, aby po odchodu ze schůzky mohli sami činit kroky vedoucí k odškodnění. Č. III: „...*Můžete tam jít osobně a předat kopii. Vždy předávejte pojišťovně jen kopie všech dokumentů a originály si nechávejte.*“

Druhou technikou zplnomocňování klienta je **kladení otázek**. Č. III: „*Co myslíte, že je to za škodu, kterou pojišťovna neproplácí?*“ Č. I: „*Máte představu, jak to u soudu probíhá?*“ Mediátor doplnil, že klienty má vést k tomu, aby sami byli aktivní a zjišťovali si informace. „*Mediace je o nich. Klienti vždy dělají kroky sami.*“ (T. M., osobní sdělení 11. listopadu, 2016).

Shromažďování informací

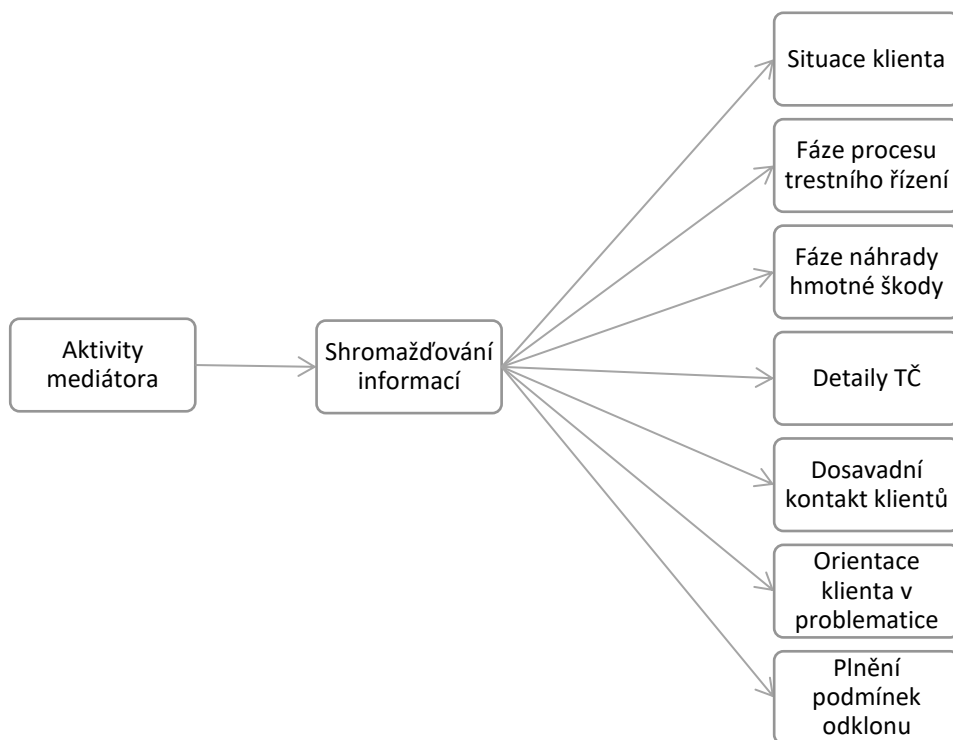


Diagram č. 5

Mediátor potřeboval ke zvážení dalších postupů a kvalifikovaným rozhodnutím informace o případu, které jednak získával z policejního spisu, od pracovníků policie, ale z velké části také od klientů, a to **pozorováním a kladením otázek**. Mezi důvody zjišťování informací tedy patřilo vyhodnocení, **kolik toho klient o mediaci ví**, aby bylo jasné, kolik informací musí klientovi být předáno k plnému porozumění. Č. II: „*Říkali Vám o mediaci?*“ Dále informace sloužily k **vyhodnocení, zda klient má o mediaci zájem** (když je informován mediátorem o tom, co vše tento postup obnáší) Č. I: „*Vy jste nakloněn takovému jednání?*“ **a zda se případ hodí na mediaci**. Č. I: „*Kontaktoval jste poškozené? Jak jste se domluvili?*“ Pokud se případ hodil, pak mediátor usiloval o to mít co nejvíce informací, aby mohl **co nejefektivněji postupovat** při přípravě na mediaci. Č. I: „*Řídíte hodně?*“ se mediátor zeptal klienta, aby byl schopen vyhodnotit, jak důležité pro něj je, nepřijít o řidičské oprávnění (tedy zda je v jeho případě lepší žádat o odklon ve stylu narovnání či zastavení trestního řízení). Dalším důvodem shromažďování informací bylo také **zjištění celé zakázky klienta**, aby ji mohl splnit (př. klient kromě mediace potřeboval poradit, jak postupovat při komunikaci s pojišťovnou). Mediátor také získával informace pozorováním (a vyhodnocováním situace). V pozorování Č. II šlo mj. také o psychologickou zakázku, kdy klientka potřebovala sdílet, čím vším si při léčbě následků nehody musela projít. Mediátor

tuto potřebu pozorováním rozpoznal a dal klientce prostor v průběhu celé schůzky, aby mohla popsat všechny zákroky a bolesti, které při léčbě nastaly. Mediátor aktivně naslouchal a při loučení popřál klientce, ať je jí brzy lépe.

Plnění zakázky klienta

I když mediace není sociální službou, alespoň obrazně název této kategorie nejlépe vystihl přizpůsobení mediátora okolnostem případu. Právní část zakázky obsahuje realizaci samotné mediace, ale před ní často klient potřebuje mnoho informací, aby mohl vyhodnotit, zda si vůbec mediaci přeje. Do těchto informací spadá vysvětlení procesu mediace, role mediátora a jeho neutrality, trestního řízení, informace o pojišťovně, práva klienta, informace o možnostech odklonu a o **stanovení částky**, kterou klient je ochoten zaplatit jako náhradu nemajetkové škody (pokud je viníkem) nebo kolik klient žádá jako odškodnění (pokud je poškozeným). Stanovení částky vyvolávalo v klientech na individuálních schůzkách rozpaky a obavy. Č. III: „*No jako bojím se, že ta náhrada škody bude vysoká. Nevím, jakou částku navrhnout.*“ Mediátor nesmí říct žádnou částku. V zákoně je explicitně napsáno, že si ji musí stanovit klienti sami. Pro snížení obav klientů mediátor **podrobně popíše**, jak bude vyjednávání probíhat a jak si mohou přibližnou částku sami stanovit, což dá možnost se na situaci připravit. Č. III: „*Nabízím nejdříve poškozenému, aby si řekl o částku, když tady všichni budeme, ale většinou ani jeden nechce říct částku. Bojí se, že druhého urazí, ale nedělejte si s tím hlavu. Je to částka k jednání. Někdo nechce nic, někdo 200 000,-¹³. Nemusíte se domluvit vůbec. Nebo si je řeknete, ty částky, a pak to doma proberete. Nebojte se, žádná částka není špatná.*“ Klienti se snaží všemožně z mediátora získat alespoň přibližnou částku, která je v podobné situaci adekvátní. Č. III: „*A tak myslíte, že třeba 3 000,- je dost?*“ Mediátor znovu opakuje některou z informací. Č. III: „*Jak říkám, částku si domlouváte spolu. Nemusíte mi to odkývnout hned při mediaci. Můžete to doma probrat s rodinou a pak mi třeba zavolat.*“ Klientka neuměla od tématu odejít, vykazovala známky obav a nervozity i nadále. Mediátor jí dá návod, jak si vytvořit určitý peněžní interval, ve kterém je ochotna se pohybovat. Č. I: „*Stanovte si 2 částky. První optimální, co byste dal a druhou maximální, co byste mohl dát. Stejně tak poškozený bude mít 2 částky.*“ Po této odpovědi klientka byla ochotna přejít k dalšímu tématu.

¹³ I když bylo 200 000,- mediátorem užito jen jako extrémní příklad, klientku to vyděsilo, neboť v jejím případě se jednalo o situaci s předpokládanou náhradou škody pár tisíc.

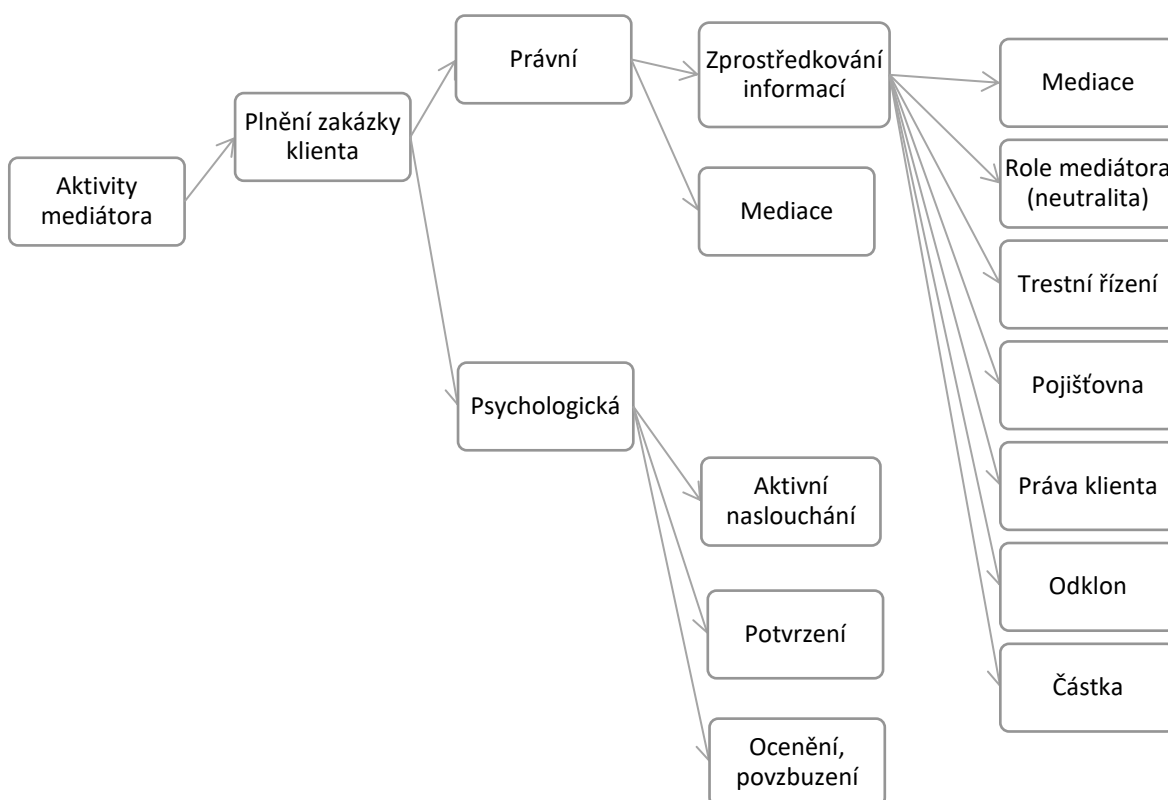


Diagram č. 6

Psychologická část zakázky obsahovala **vyslechnutí** týkající se toho, co si poškozený musel vytrpět (č. II, IV, V a VI). Mediátor nasloucháním neslyšel jen potřebu klienta, dovídal se také důležité informace. U č. II se při vyprávění poškozené dověděl, že klientka měla mnohem větší výdaje, které nezapočetla do požadované náhrady. Musela totiž dojíždět každý den do města na rehabilitace, takže buď žádala někoho z rodiny, aby ji přivezl a odvezl nebo jela veřejnou dopravou. Součástí zakázky bylo také (morální) **potvrzení**, že má klientka nárok na odškodné či na bezplatnou pomoc právníka. Č. II: „*Však vy jste si to protřpěla a zdraví je nejdůležitější. Mohu Vám doporučit přímo právníka, který to za Vás zdarma vyřídí. Bude to hradit pojišťovna.*“ Potvrzení bylo třeba také ve formě **ujištění** klienta či **ocenění**, že postupuje správně nebo že už sám podnikl první kroky k nápravě způsobené škody. Č. III: „*Ano, řeší se to přesně tak jak říkáte.*“ Č. II: „*Už jste mu dala vědět, že se mu někdo od nás ozve? Výborně.*“

Navázání vztahu s klientem

Určitými aktivitami se mediátor snažil podpořit **spolupráci klienta**, důvěru, vytvořit příjemnou atmosféru, redukovat negativní prožívání klienta (úzkost, stres, strach), podporovat pozitivní prožívání (spokojenost s jednáním).

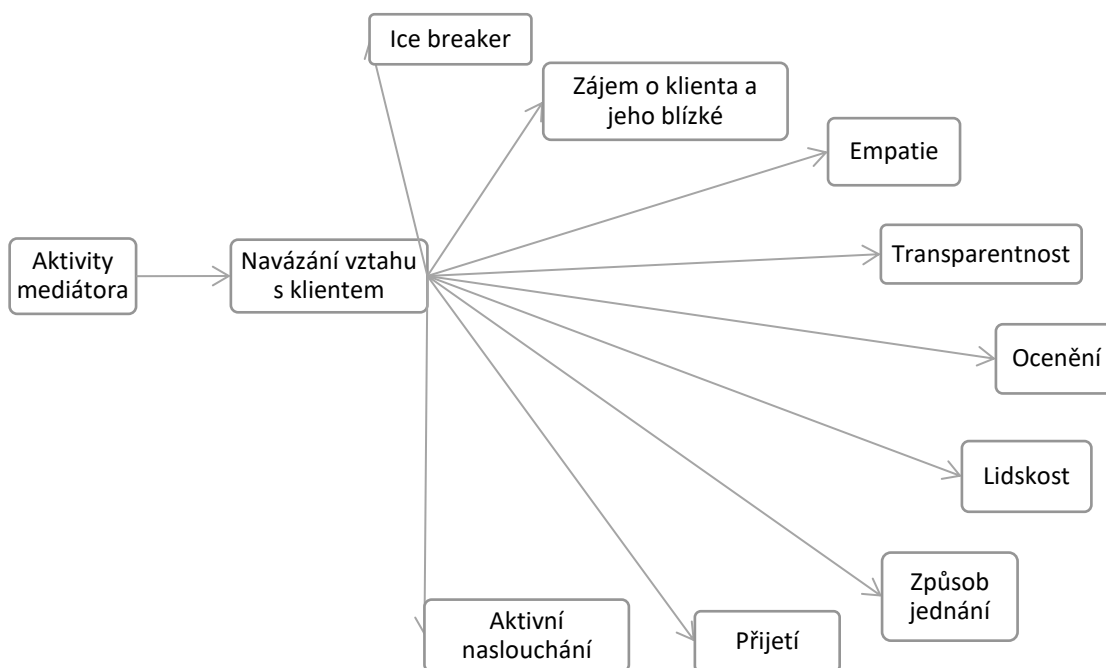


Diagram č. 7

Tyto pozorované aktivity byly souhrnně označeny jako Navázání vztahu s klientem. Týkaly se zejména individuálních schůzek. Některé aktivity jsou jednorázovými akty (ice breaker), některé prostupovaly celé jednání (transparentnost jednání, přijetí). **Ice breaker** ve formě humorné poznámky proběhl u Č. III: „*Vašemu autu se nic nestalo? Řekněte mi prosím Vás značku, takové auto bych si taky rád pořídil!*“ Klientka přijala nadsázku velmi dobře a atmosféra se uvolnila. Díky tomu, že již v počátcích jednání mluvila o situaci s nadhledem, bylo použití humoru bez rizik.

Zájem o klienta a jeho blízké zejména o to, jak situaci snáší a jestli je zdravotní stav klienta a účastníků nehody z řad jeho blízkých stabilizovaný/lepší se projevil jako zásadní v navazování vztahu s klientem. Klienti reagovali na toto téma nenuceně, aktivně, většinou se rozpovídali (č. I - IV). U mediací (č. V-VIII), kde místo mediátora má v tomto ohledu zastat hlavně viník nehody, se tak stalo během náslechu jen jednou (č. VIII). V ostatních případech reagovali poškození pouze na výzvu mediátora, aby popsali následky

činu. Viníci se údajně ptali na stav poškozených při vzájemném kontaktu před mediací, ale během mediace už ne. Ostatní prvky navázání vztahu s klientem budou shrnuty ve stručnosti.

Empatie, aktivní naslouchání, lidský přístup mediátora se projevovaly v jeho neverbální komunikaci („mhm“, kývání hlavou, naladění se na náladu klienta, přizpůsobení se tempu klienta aj.). Mediátor jednal **transparentně**, tedy popisoval, co nyní dělá a proč. Č.II: „*Tak, já si jenom s dovolením půjčím to vyjádření pojišťovny a okopíruju si ho, aby když se mi pak ozvete, že Vám to odmítli, tak abych tam mohl zavolat já.*“

Způsob jednání zahrnoval mediátorův přístup ke klientům s respektem, taktem, **ocenění** vědomostí či aktivit, které už klient k nápravě podnikl. Mediátor vždy nabídl potřesení rukou, čas na představení se, uvítání, prostor pro dotazy, přizpůsobení se tempu klienta, volbu adekvátního rozsahu předávaných informací vzhledem k možnostem klienta, slušnost, neutralitu (č. I – VIII). **Přijetí** každého klienta pak označuje stejný postoj a akceptaci klientů poškozených i viníků. Tento kód stojí na absenci pozorovaných rozdílů v jednání s poškozenými i viníky během všech pozorování (č. I – VIII).

Podpora

Během pozorování byly přítomny ještě dva procesy, které podle mediátora podporovaly úspěšnou mediaci. Jsou jimi komunikace mezi stranami navzájem a samostatné rozhodování

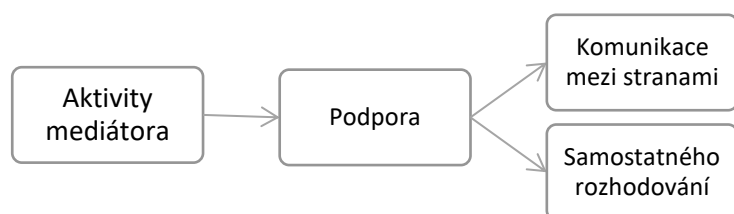


Diagram č. 8

klientů. Přímá komunikace mezi stranami je prověřeným nástrojem k autentickému uvědomění role obou klientů v daném případě. Vzájemná komunikace z očí do očí podporuje urovnání vztahů na mezilidské úrovni. To je výhodou mediace oproti soudnímu procesu. Klienti na mediaci měli tendenci mluvit směrem k mediátorovi. O druhé straně hovořili ve 3. osobě jako by nebyla přítomna (č. V, VI, VII). Mediátor tuto tendenci obracel. Upozorňoval ihned na začátku mediace, aby klienti mluvili k sobě. Po pár větách však klienti opět hovořili směrem k mediátorovi (č. V, VI, VII). Č. VI: „*Mluvte, prosím, přímo k sobě, jako bych tady vůbec nebyl.*“

Podpora samostatného rozhodování vyplývá ze snahy mobilizovat klienta, aby převzal aktivní roli v odškodnění. Převzetí aktivní role klienta je základní zásadou restorativní

justice (viz Kapitola 1). Mediátor uplatňoval podporu samostatného rozhodování ve chvíli, kdy měl klient **přistoupit na mediaci** nebo **stanovit částku bolestného**. Mediátor podporoval samostatné rozhodnutí klienta také při **rozhodování o odmítnutí či přijetí nabízené částky** protistrany. Klienti se totiž mohli cítit pod tlakem, protože při jejich nesouhlasu, by se jednání dále prodlužovalo. Mediátor apeloval na klienta, aby se rozhodl podle sebe. Č. V: *„Však nemusíte odpovídat teď. Však nechte si to projít hlavou, můžete se doma poradit s rodinou a pak mi dáte vědět, jak jste se rozmysleli.“*

Vedení mediace

Mediátor při společném setkání stran plnil roli podobnou (obrazně řečeno) roli moderátora televizního pořadu pro diváky. Mediaci uvedl, poté zmínil pravidla setkání: č. V: *„Asi nemusím zmiňovat, že se tady budeme bavit bez toho, abychom si skákali do řeči. Každý dostane prostor se vyjádřit.“* Dále řídil „program“ setkání. Popsal jednotlivá témata, která budou probírána (okolnosti incidentu, dopady, výše odškodnění) a ujímal se slova jen tehdy, když klienti vyčerpali dané téma. Poté mediátor uvedl další téma. Č. VII: *Tak, teď můžeme přejít k domluvě výše bolestného. Poprosím Vás, paní XX, jakou částku byste si přála?* “ Rozhovor klientů sám nijak dále nerozvíjel. Pouze vždy vybídl jako první oběť, aby se vyjádřila. Poté verbálně či neverbálně naznačil, že nyní se má vyjádřit viník. Na konci výsledky setkání zrekapituloval a popsal další postup. V případě, kdy se klienti na výši částky dohodli přímo na mediaci, mediátor vysvětlil, že klienty kontaktuje, jakmile mu státní zástupce řekne, kdy může přijít mediaci uzavřít. Pokud se klienti na výši částky nedohodli, instruoval mediátor klienty, aby probrali částky doma a kontaktovali jej s tím, zda jsou ochotni přistoupit na částku protistrany, resp. jaký kompromis jsou ochotni udělat. Č. V: *„Já bych to ještě neuzavíral. Běžte domů, doma to proberte s rodinou a dejte mi vědět, jak jste se rozhodli.“*

F, NÁSLEDKY

Celý proces vyústí v úspěšné či neúspěšné ukončení mediace. Z právního hlediska jsou za úspěšné považovány všechny ukončené mediace, kde se klienti dohodli na výši odškodného a podepsali se státním zástupcem potřebnou dokumentaci o tom, že případ se řešil a vyřešil mediací a klienti tedy nebudou dále řešit spor soudně.

Jelikož se jedná o psychologický výzkum, za podmínky úspěšně ukončené mediace je však se stejnou vahou a důležitostí považováno urovnání konfliktu na mezilidské úrovni, jakožto jeden z hlavních principů restorativní justice, kvůli kterému jsou vůbec

mediace podporovaným nástrojem řešení sporu a který klasické trestní řízení není schopné zohlednit (viz kapitola 1 teoretické části). Na základě tohoto cíle mediace byly prvky definující úspěšnou mediaci vymezeny specificky pro tento výzkum následovně:

Právní podmínky úspěšně ukončené mediace:

- klienti **souhlasili** s řešením sporu cestou mediace,
- klienti se **dohodli na výši náhrady** nemajetkové škody,
- klienti později **podepsali** za přítomnosti státního zástupce potřebnou dokumentaci potvrzující, že mediace proběhla a případ je tedy uzavřen.

Psychologické podmínky a projevy úspěšně ukončené mediace:

- za úspěšně ukončenou mediaci je považována pouze ta mediace, kde se **klienti setkali osobně**, tedy řešení cestou zprostředkování, kde se klienti kvůli konfliktu mezi sebou nesetkají „tváří v tvář“, není považováno za urovnání konfliktu na mezilidské úrovni,
- na mediaci byly řešeny a v odškodnění poškozeného zohledněny **všechny zásadní důsledky** nehody,
- ani jedna ze stran **neodchází z mediace rozhořčená, s pocitem nespravedlnosti či zásadního nesouhlasu s podmínkami dohody**,
- klienti spolu jednají s úctou a respektem; neskáčou si do řeči, navzájem se poslouchají, zdraví a loučí se podáním ruky,

Ač se může pozdrav a podání ruky při loučení zdát jako ne příliš čitelný signál, měl velmi vypovídající hodnotu. Na začátku všech mediací si klienti ruce podali (tzn. jsou zvyklí zdravit se tímto způsobem a na začátku jednání byli ochotni tímto způsobem začít komunikaci s protistranou). Na konci si však ruce podali jen klienti těch případů, kde mezi klienty nedošlo během mediace k projevům nevyřešeného konfliktu či vědomého nesouhlasu s postojem protistrany (č. VII, VIII). Loučení podáním ruky tedy indikovalo urovnání sporu na mezilidské úrovni.

Podle naplnění právních podmínek byly za úspěšně ukončené mediace považovány všechny z pozorovaných (č. I-VIII). Vzhledem k tomu, že schůzky č. I a IV a dále č. II a VII se týkaly stejného případu, jednalo se celkem o **6 (nikoliv 8) úspěšně ukončených mediací**.

Pokud však jsou zohledňovány také podmínky psychologické, tedy podmínky stanovené pro tento výzkum, počet úspěšně ukončených mediací se z plného počtu 6 snížil na polovinu, tedy **3 případy** (č. III, VI, VII).

4.6.4 FAKTORY ÚSPĚŠNÝCH A NEÚSPĚŠNÝCH MEDIACÍ

Na základě zjištěných pravidelností v datech byly případy rozděleny do skupin podle úspěšnosti výsledné mediaci. Pro zopakování je zde uveden diagram č. 1 s nejdůležitějšími faktory rozdělenými do okruhů podle jejich typu.

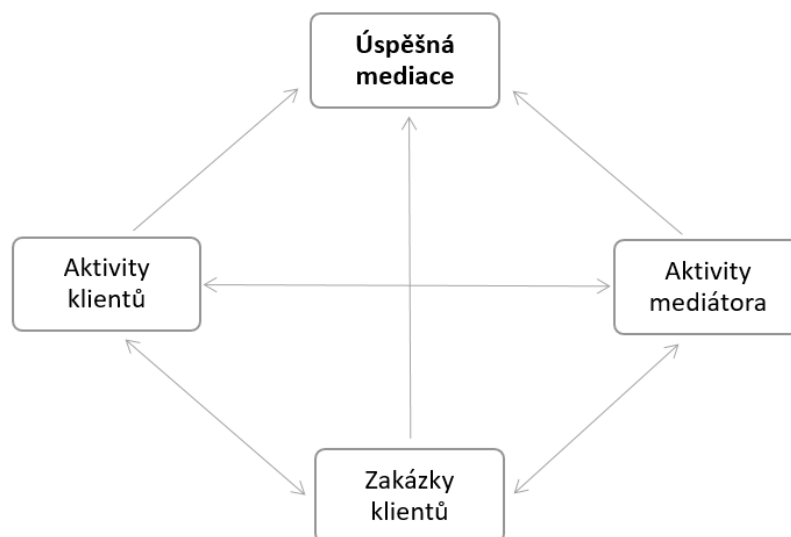


Diagram č. 1

Tabulka faktorů ovlivňujících úspěšnost mediaci

Typ faktoru	Neúspěšná mediaci	Aktivity (strategie) mediátora	Výskyt u č.	Úspěšná mediaci	Výskyt u č.
Aktivity klientů	Rozdílnost ve vnímání závažnosti důsledků	Aktivní strategie: vybízí (pouze) poškozeného, aby detailně popsal, proč vnímá důsledky jako závažnější než viník.	V, VI	Navázání oboustranné spolupráce ještě před mediací	II a VII, III, VI, VIII
	Tendence přebírat velení	Pasivní strategie: stáhnutí se.	IV	Shoda klientů v tom, jak nehoda proběhla.	II a VII, III, VIII
	Vulgární jednání / komunikace	Pasivní strategie: nereagoval na hanlivé označení.		Empatie poškozeného k viníkovi	II a VII, III, VIII
	Rozdílný názor na průběh nehody	Regulační strategie: zamítl realizaci mediaci kvůli rizika konfliktu.	I a IV		
Zakázka klienta	Požadovaná neadekvátně vysoká náhrada škody ¹⁴	Pasivní strategie: částku nekomentoval, nevstupoval do dialogu mezi klienty.	V	Tabulka č. 8	

Tabulka č. 8

¹⁴ Neadekvátně vysoká náhrada škody může být přímým důsledkem rozdílnosti ve vnímání závažnosti důsledků, avšak jak uvedl mediátor u č. V, jeho názorem je, že klientka se snaží co nejvíce ze situace vytěžit, aniž by opravdu měla následky odpovídající požadované částce. Jelikož tento úsudek nelze s přesností potvrdit jako pravdivý, jsou oba aspekty uvedeny jako samostatné faktory, které spolu mohou a nemusí souviset. Oba se však vyskytly u neúspěšné mediaci.

Tabulka č. 9 je přehledem závěrů o faktorech vedoucích k úspěšné či neúspěšné mediaci. Vzhledem k malému počtu uskutečněných pozorování nebylo možné více obecné závěry potvrdit dalšími pozorováními. Proto jsou závěry v tabulce obecné pouze natolik, nakolik bylo možné zakotvit výsledky v datech. Důvod, proč se v tabulce nevyskytuje více aktivit mediátora je ten, že mediátor **u všech případů** používal strategie aktivizace klienta, shromažďování informací atd. Jejich podpora procesu mediace je nepopíratelná, avšak vzhledem k jejich plošnému užívání bez větších odlišností v jednotlivých případech je nelze považovat za determinanty, které určovaly, zda mediace úspěšná bude či nebude. **Spíše je lze považovat za nutnou součást procesu, aby vůbec k mediaci mohlo dojít.**

Diagram č. 1 znázorňující provázanost faktorů vedoucích k úspěšné mediaci je na základě důkladné analýzy rekonstruován. Lépe vystihuje vztahy diagram č. 9, kde (za předpokladu,

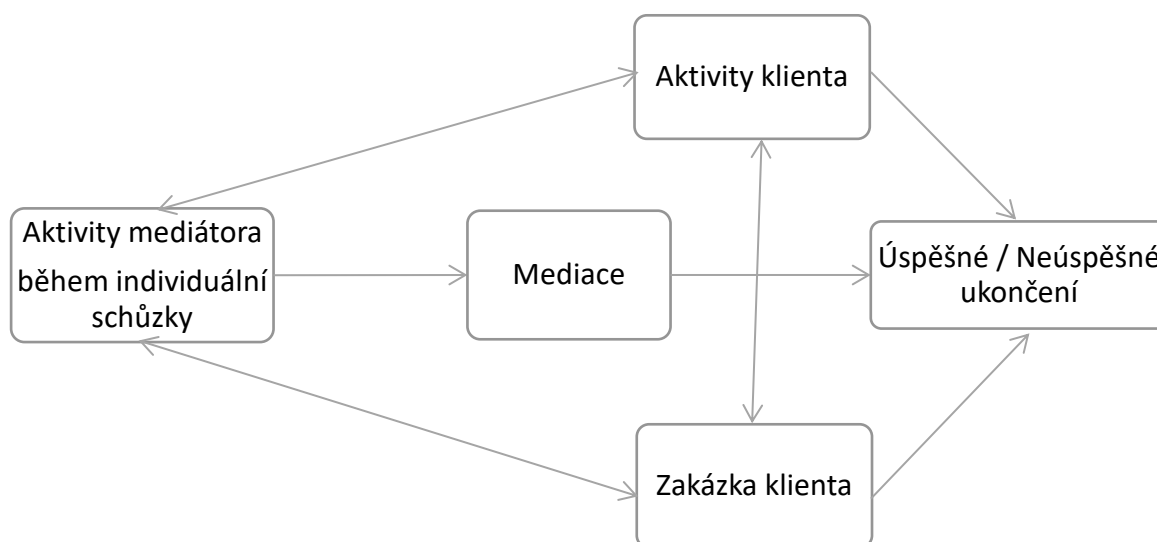


Diagram č. 9

že klient s mediací souhlasí) jsou aktivity mediátora (na individuální schůzce) hlavní **podstavou pro to, aby vůbec k mediaci mohlo dojít. Úspěšnost či neúspěšnost mediace však v pozorovaných případech ovlivňovali hlavně klienti, jejich aktivity a zakázky.**

ÚSPĚŠNÉ MEDIACE

U všech úspěšně zakončených mediací (případ č. II a VII, III, VIII) se shodně vyskytly tři faktory uvedené v tabulce. Ve všech případech byla navázána oboustranná spolupráce ještě před mediací. Klienti si vyměnili telefonní čísla a kontakt mezi nimi proběhl více než jednou (ať už telefonicky či osobně v nemocnici). Během kontaktu viník prokázal zájem o zdravotní stav poškozeného a omluvil se. Podle policejního spisu všichni klienti vypovídali shodně,

tedy nenastal žádný konflikt ohledně toho, jak nehoda proběhla nebo kdo ji způsobil. Ve všech třech případech projevila také strana poškozeného empatii vůči viníkovi. U všech případů zaznělo z úst poškozených, že viník nehodu nezpůsobil schválně, což ukazovalo, jakým způsobem poškození na celou náležitost a vinu nahlízejí. Schéma procesu vedoucího k úspěšné mediaci zasazené do paradigmatu zakotvené teorie je uvedeno níže:

(A) **Autonehoda** (Příčinné podmínky) → (B) **Individuální schůzka** (Jev) → (C) **Oboustranná spolupráce klientů, Shoda ohledně průběhu nehody, Empatie poškozeného k viníkovi** (Kontext) → (D) **Čas, Prostor, Kognitivní kapacita klienta** (Intervenující podmínky) → (E) **Uskutečnění mediace** (Strategie jednání a interakce) → (F) **Úspěšné ukončení** (Následky)

NEÚSPĚŠNÉ MEDIACE

Jelikož v každém případě neúspěšné mediace sehrály roli odlišné faktory, je každý případ stručně popsán samostatně a zasazen do schématu paradigmatického modelu pro upřesnění role jednotlivých kategorií pozorovaných jevů.

Případ č. I a IV byl zakončen zprostředkováním náhrady škody bez setkání klientů, neboť mediátor vyhodnotil riziko konfliktu mezi klienty jako vysoké. Výpovědi klientů se neshodovaly, klienti měli konflikt již při setkání v nemocnici, poškození měli tendenci přebírat vedení schůzky a byli vulgární směrem k viníkovi.

(A) **Autonehoda** (Příčinné podmínky) → (B) **Individuální schůzka** (Jev) → (C) **Tendence přebírat velení, Vulgární jednání / komunikace, Rozdílný názor na průběh nehody** (Kontext) → (D) **Riziko konfliktu** (Intervenující podmínky) → (E) **Zamítnutí mediace mediátorem** (Strategie jednání a interakce) → (F) **Neúspěšné ukončení** (Následky)

Případ č. V byl ukončen mediací, na které se klienti nedomluvili na výši náhrady škody. Nedošlo ani k urovnání na mezilidské úrovni. Poškozená požadovala vysokou částku náhrady škody, protože podstoupila zákrok odstranění hematomu z prsu, o kterém se domnívala, že může způsobit rakovinu prsu. Závažnost důsledků každý klient vnímal odlišně. Viník považoval částku za „přestřelenou“. Mediátor tvrzení klientky o vážných následcích nehody považoval jako zástěrku pro snahu obohatit se na viníkovi.

A) **Autonehoda** (Příčinné podmínky) → (B) **Individuální schůzka** (Jev) → (C) **Požadavek neadekvátně vysoké náhrady škody, Rozdílnost ve vnímání závažnosti důsledků** (Kontext) → (D) **Kognitivní kapacita poškozené, Prostor** (Intervenující podmínky) → (E) **Uskutečnění mediace** (Strategie jednání a interakce) → (F) **Neúspěšné ukončení** (Následky)

Případ č. VI byl ukončen mediací, na které se klienti dohodli o výši náhrady škody. Nedošlo však k urovnání na mezilidské úrovni. Během léčení poškozeného na zdravotní dovolené začal mít klient vážné problémy v práci jako následek nemocenské. I když při mediaci podrobně popsal ohrožení jeho příjmů a zabezpečení jeho rodiny, nevynaložil viník žádnou snahu k nápravě situace (neproběhla omluva, aktivní naslouchání, žádná verbální reakce), i když se o těchto skutečnost dozvěděl v dané chvíli. Mediátor vybídl poškozeného, aby důsledky popsal, ale nijak na výpověď poškozeného nenavázal ani nevybídl viníka k reakci. Mediátor považoval mediaci za úspěšně ukončenou.

A) **Autonehoda** (Příčinné podmínky) → (B) **Individuální schůzka** (Jev) → (C) **Absence řešení závažných důsledků nehody** (Kontext) → (D) **Pasivita mediátora** (Intervenující podmínky) → (E) **Uskutečnění mediace** (Strategie jednání a interakce) → (F) **Neúspěšné ukončení** (Následky)

Podle terminologie paradigmatického modelu tedy hlavní roli při neúspěšné mediaci sehrává kontext, respektive klienti. Mediátor v pozorovaných případech podporoval aktivitami zejména první část procesu, kde kooperoval se stranami sporu tak, aby mohlo k mediaci dojít. Při mediacích svou roli upozadil a vstupoval do dialogu pouze kvůli udržování struktury procesu mediace. Jinak nechal jednat klienty spolu bez vlastních vstupů.

4.7 METODY KONTROLY VALIDITY

Jak nazývá vnitřní validitu Slavík (2014), důvěryhodnost výzkumu byla soustavně ověřována systematickým porovnáváním dat získaných z jednotlivých případů. Například při sumarizaci faktorů, které vedou k úspěšné mediaci, se výskyt jednoho zásadního faktoru potvrdil také u případu, kde mediace končila neúspěchem. Konkrétně se jednalo o faktor „Navázání oboustranné spolupráce ještě před mediací“, který se vyskytl u případu č. V. Případ byl znovu porovnávám s ostatními vzhledem k danému faktoru. Bylo potvrzeno, že faktor oboustranné spolupráce se u případu skutečně vyskytl. Proces vyjednávání a

spolupráce mezi stranami probíhal do určité chvíle úspěšně. Příčina neúspěchu se totiž vyskytla až později v čase, resp. přímo při mediaci, kdy vyplynuly okolnosti nemocenské dovolené poškozeného (klient začal mít vážné problémy s udržení práce kvůli absenci) a celá situace převážila předešlou dobrou spolupráci směrem k neúspěšné mediaci. Efekt faktoru se tedy potvrdil, nicméně se ukázalo, že jiný faktor měl v tomto případě větší efekt.

Při tvorbě dat se o snížení subjektivity výzkumník snažil alespoň částečnou kategorizací předmětu pozorování, popisem nikoliv dojmů, ale pozorovatelného jednání, vzděláváním v tématech zkreslení v pozorování a v tvorbě dojmů, chybných soudů a zpětnou vazbou se zkušeným mediátorem.

Samotná forma analýzy dat, zakotvená teorie, stojí na průběžném vracení se k datům, kterými je třeba potvrdit vznikající teorii, což bylo dodrženo. Bohužel nebylo možné vracet se do terénu za klienty mediace, ale bylo možné vracet se za mediátorem. Zde se naskytl prostor pro triangulaci metod získávání dat, tedy data získaná z pozorování a vlastních poznámek byla obohacena o data z rozhovorů s mediátorem. Ihned po schůzce probíhala zpětná vazba s mediátorem, který případ zhodnotil, popsal své pocity, myšlenky a odpověděl na dotazy, které byly často směřovány na význam toho, co řekl v určitých situacích klientům. Někdy se pozorovatel vracel i k předchozímu případu, protože některé otázky vyvstaly až po hlubší analýze dat.

Některé části analýzy byly také opřeny o vlastní zkušenost autorky s prací s oběťmi trestných činů a z konfrontace s odbornou literaturou (zejména ověřování správnosti postupů zakotvené teorie, trestně právních postupů aj.). Snaha o kontrolu validity byla zajištěna také důkladnou teoretickou přípravou v oblasti mediace a komunikace s klienty. Příprava pozorování byla zajištěna dvěma pilotními náslechy, aby pozorovatel při prvním „ostrém“ pozorování nebyl zaskočen rušivými faktory, kterým se dalo předejít a byl schopen zaznamenat co nejvíce validních informací. Podle Miovského (2006) zvyšuje validitu také kontrola týkající se role výzkumníka. Hlavní podmínkou byla minimální rušivost pozorovatele v už tak spíše nepříjemné situaci, ve které klienti byli. Pozorovatel měl nachystáno vždy předem všechny záznamové papíry a tužky, vypnutý telefon, aby při mediaci nerušil. Stejně tak probíhala i sebereflexe s cílem identifikovat a popsat různé vlivy pozorovatele, které mohl do pozorování zanést.

Podle Miovského (2006) patří do kontroly validity také techniky týkající se výběru účastníků výzkumu. Tento proces je detailně popsán v kapitole 4. Pro připomenutí jen bude zmíněno, že se mediátor snažil vybrat tzv. antitipy, aby klienti byli co možná nejvíce různorodí a byli reprezentativní vzhledem k povaze řešené problematiky.

Snaha o kontrolu a potvrzování vnitřní validity probíhala také analýzou odchylných případů (např. vymezení kategorie spolupráce skrz případ č. IV, kde klienti spolupracovali nejméně). K prokázání vnitřní validity jsou do textu zakomponovány také přímé citace mediátora i klientů, aby důležité pojmy, kategorie a závěry byly podloženy autentickým materiálem, ze kterého byly vyvozeny. Ze stejného důvodu jsou obsahem příloh 5 a 6 původní data z pozorování, záznamové archy a ukázka procesu otevřeného kódování.

Vnější validita, tedy míra zobecnitelnosti výzkumu je nicméně velmi malá. Nedošlo k saturaci dat (jednalo se pouze o dopravní nehody, vzorek klientů byl malý, tudíž nebyly zmapovány všechny aktivity klientů, a tím pádem ani mediátor nebyl pozorován ve všech situacích s klienty, ve kterých se běžně vyskytuje). Přenositelnost na mediátorskou praxi obecně je téměř nulová vzhledem k tomu, že se jednalo o spolupráci na evaluaci jednoho konkrétního mediátora.

4.8 ETICKÉ PROBLÉMY, RIZIKA A ZPŮSOB JEJICH ŘEŠENÍ

Vzhledem k povaze pozorování, které bylo otevřené a klienti stvrdili svůj souhlas s přítomností výzkumníka písemně, je v tomto ohledu výzkum **eticky korektní**. Nicméně jiná rizika výzkumu vyplývala z podstaty práce PMS ČR. Klienti mediace mohou být účastníky událostí, které média chtějí zveřejnit. Proto byli klienti, jejichž případ už byl **medializován**, popř. existovala pravděpodobnost, že nejspíš bude medializován, vyloučeni hned v prvním kole výběru vzorku. Podle textu práce by totiž mohli být identifikovatelní a informace z výzkumu zneužity. Protože jsou mediace přísně soukromé, nebylo možné pořizovat **žádné nahrávky** zvuku či obrazu. Jména klientů nebyla výzkumníkem nikam zaznamenána, stejně jako přesné datum mediace, aby byli všichni klienti opravdu anonymizováni. O přečinu/trestném činu byly zaznamenány jen opravdu podstatné informace, které v co nejmenší míře ohrožují identifikaci klienta. Záznamové archy a další materiály byly uloženy v místě bydliště výzkumníka. S daty v elektronické či papírové podobě bylo **manipulováno výhradně v domácím prostředí** bez přítomnosti jiných osob.

Byla uzavřena **dohoda o praxi k diplomové práci** mezi Univerzitou Palackého a PMS ČR s jasně stanovenými pravidly o mlčenlivosti, časovém období sběru dat aj.

Výzkum musí být proveden v souladu s platným zákonem o ochraně osobních údajů (zákon č. 101/2000 Sb.). Postup při získání **souhlasu klienta** s přítomností studentky se skládal ze dvou etap. V první se mediátor při telefonickém rozhovoru klienta zeptal, zda by studentka mohla být přítomen. Pokud klient souhlasil, při příchodu na schůzku se klienta mediátor zeptal znovu, přičemž ho informoval, že studentka pozoruje mediátora při práci, nezaměřuje se tedy na klienta. Při potvrzení souhlasu jej požádal o písemné potvrzení před započítím schůzky. Dvoufázovým potvrzením bylo zajištěno, že klient opravdu s přítomností studentky nemá problém. Jelikož se ve výzkumu vyskytuje poměrně detailní popis strategií, které mediátor používá, jejich analýza a konstruktivní kritika, také doslovné citace, názory a pocity, je **mediátor v bakalářské práci anonymizován**.

5. VÝSLEDKY

Výsledky analýzy získaných dat jsou strukturovány do oddílů jako odpovědi na jednotlivé výzkumné otázky.

1. CO VŠECHNO ZAHRNUJE KOMUNIKACE S KLIENTY?

Komunikace mediátora s klienty zahrnovala **telefonickou komunikaci** sloužící k domluvě termínů schůzek. Při individuálních schůzkách mediátor **vždy aktivně naslouchal** zakázce klienta, jeho příběhu, důvodům, proč přišel. Kladl **technické otázky** (kolik času klient na schůzku má), **otázky ohledně podrobností případu** (Jak se choval viník po nehodě? Jaká byla vzájemná komunikace po nehodě?), **otázky ke zjišťování orientace klienta v problematice** (co už klient o mediaci ví). Komunikace s klienty dále zahrnovala velké množství **explanace, poskytování informací** zejména vysvětlení právních termínů, procesu mediace, roli mediátora, práv klientů, procesu odškodnění hmotných i nehmotných škod aj. Při vysvětlování používal mediátor flip chart jako pomůcku k vysvětlení průběhu trestního řízení a odklonu. Také používal **pomůcky slovní** (metafory, připodobnění), aby klienti mohli složitým teoretickým a právním pojmům porozumět snáze. V průběhu výkladu se mediátor otázkami ujišťoval, že klienti rozumí. Komunikace s klienty dále zahrnovala **komunikační techniky** sloužící jako nástroje komunikačních strategií mediátora (viz výzkumná otázka č. 2). Mediátor používal techniku **parafrázování** ke kontrole porozumění výroků klientů. Dále několikrát použil techniku **gramofonové desky**.

Jednalo se o situace, kdy mediátor nemohl odpovědět na otázku/žádost klienta. V prvním případě šlo o situaci, kdy poškozená zkoušela vytvořit s mediátorem koalici a začala se o protistraně vyjadřovat hanlivě. Mediátor opakovaně zrekapituloval dění na mediaci, která se právě odehrála a fáze postupu, které budou následovat. Ve dvou dalších případech se jednalo o naléhání klientů na mediátora, aby řekl konkrétní částku odškodného, která se jeví jako adekvátní k danému případu, tedy aby jim poradil s něčím, s čím nemůže. Mediátor klientům opakoval instrukce, které je navedou a pomohou jim „nacenit“ důsledky nehody.

Další používanou technikou bylo **zrcadlení**. Mediátor u dvou individuálních schůzek dal najevo pochopení pro pocity klienta ohledně složitosti právního procesu. Řekl, že chápe, že je to složité a nedá se to pojmout za jednu schůzku, proto nabídl možnost, aby klient později zavolal, když něčemu nebude rozumět. Dále mediátor používal techniku **ocenění**, když kladně hodnotil orientaci klienta v tématu (super, výborně, máte pravdu, takto se to přesně řeší aj.).

Verbální projev mediátora byl plynulý, bez slovní vaty. Mediátor přizpůsoboval používanou terminologii, hloubku a složitost výkladu a celkový verbální projev klientům

tak, aby všemu porozuměli a nebyli zahlceni. Byl adekvátně „hovorový“, tedy jeho projev nebyl strojený, právnický či obecně odborný, ale přirozený.

Neverbální a paraverbální komunikace mediátora zahrnovala přiměřenou hlasitost, tempo i intonaci. Mediátor při komunikaci s klienty seděl naproti, na druhém konci stolu, navazoval přiměřený oční kontakt a byl oblečen do obleku a košile. Jeho gesta, mimika i ostatní prvky neverbální komunikace byly adekvátní situaci a nijak nenarušovaly komunikaci s klientem. Co se týče gest, mediátor používal ilustrátory (ilustrace předmětu, o kterém je řeč) a regulátory (přikyvoval, že rozumí). Při pozdravu i loučení si s klienty potřásl rukou (až na případ č. V, kde převzali vedení schůzky klienti a ti ruku k pozdravu nenabídli) a na konci schůzky klienty vyprovázel k východu.

2. JAKÉ KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE VOLÍ MEDIÁTOR PŘI JEDNÁNÍ S KLIENTY?

Mediátor používal zmíněné komunikační techniky jako nástroje komunikačních strategií. Pomocí strategií na individuálních schůzkách se mediátor snažil podporovat uskutečnění přímé mediacce mezi klienty. Například používal techniku zrcadlení jako součást strategie navazování vztahu s klientem. Všechny strategie budou stručně shrnuty dále.

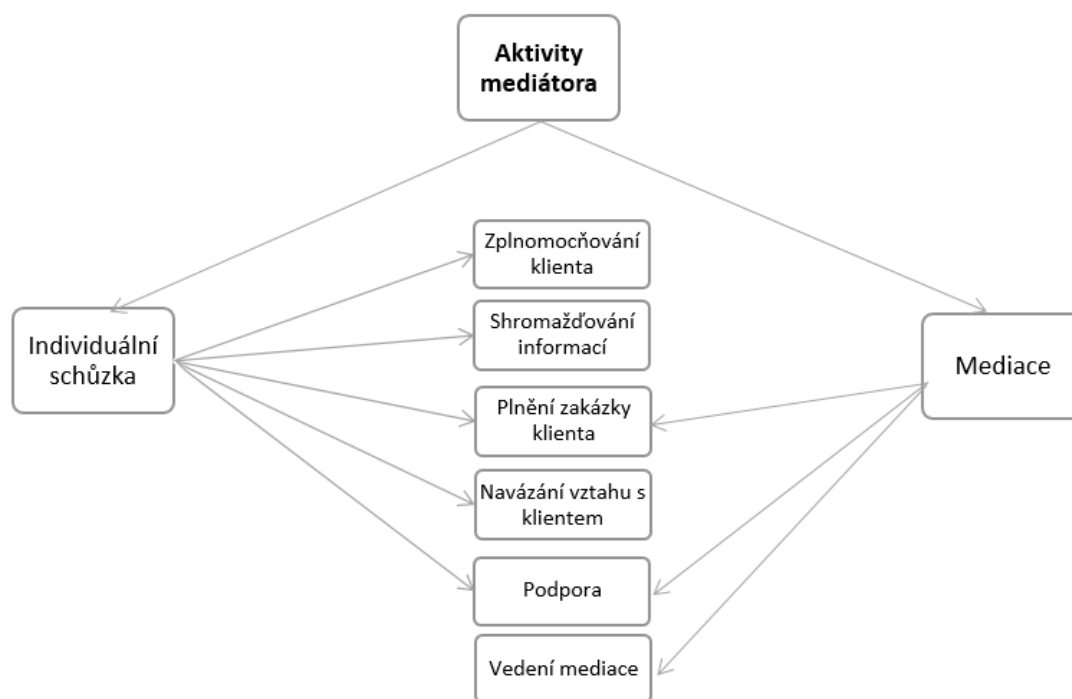


Diagram č. 3

Všechny v diagramu vyznačené aktivity (s výjimkou vedení mediacce) lze souhrnně označit jako aktivity **stimulační**, neboť měly za úkol vést k aktivitě klienta. Jak bude podrobně

popsáno u výzkumné otázky 3, způsob vedení mediace klienty sice aktivizoval k tomu, aby přešli k další fázi mediace, ale neaktivizoval je směrem k hloubkovému řešení.

Zplnomocňování klienta

Cíl: podpořit převzetí aktivní role v řešení situace a rozšířit kompetence klienta tak, aby zaujal hlavní roli v procesu odškodnění a řešení sporu také na mezilidské úrovni.

Techniky: Mediátor **radil**, jak mohou klienti postupovat. Ti pak byli kompetentní v rozhodování, jak budou situaci řešit (např. zda souhlasí s mediací, s jak vysokou částkou odškodnění budou souhlasit). Mediátor také **kladal otázky**, kterými klienty nabádal k přebírání zodpovědnosti, aby sami činili další kroky. Otázky byly směřovány na to, zda klient ví, co je dalším krokem, který má v procesu odškodnění udělat.

Shromažďování informací

Cíl: získat od klientů doplňující informace ohledně případu (zakázky klientů, kontextu nehody atd.), aby mediátor mohl začít pracovat na plnění zakázky klienta a zároveň mohl kvalifikovaně rozhodnout o nejvhodnějším postupu v konkrétním případě.

Techniky: Mediátor klienty při schůzce **pozoroval** a **odhadoval** kognitivní kapacitu klienta, aby zvolil adekvátní množství informací a způsob, jak jej co nejvhodněji předat vzhledem k individuálním specifikům klienta. **Kladl** nejrůznější **otázky** týkající se toho, proč klient přišel (jaká je jeho zakázka), kolik informací klient o mediaci má (aby věděl, co všechno je třeba vysvětlit), zda má klient o mediaci zájem, jaký byl kontext autonehody a následné jednání mezi klienty (aby věděl, zda je případ vhodný na mediaci a zda naplňuje podmínky odklonu) atp. Získanými informacemi také mediátor v některých případech doplnil zakázku o to, co klient explicitně nevyjádřil, ale bylo také součástí (psychologické) zakázky.

Plnění zakázky klienta

Cíl: Splnit to, co klient od schůzky **očekával** / **požadoval** / **potřeboval**.

Techniky: Zakázka klientů vždy obsahovala **právní část** zahrnující **zprostředkování informací** (o trestním řízení, o tom, jak řešit nehodu s pojišťovnou atd.) a **realizaci mediace**. V některých případech měla zakázka také **psychologickou část**. Šlo o potřebu klienta být **vyslechnut** (co všechno musel protrpět kvůli incidentu), dostat morální **potvrzení** (že má jako poškozený nárok na odškodnění) a **ocenění** (že postupuje správně, že to dobře zvládá). Mediátor tyto potřeby uspokojil.

Navázání vztahu s klientem

Cíl: podpořit spolupráci klienta s mediátorem, důvěru, vytvořit příjemnou atmosféru, redukovat negativní prožívání klienta (úzkost, stres, strach), podporovat pozitivní prožívání (spokojenost s jednáním).

Techniky: Mediátor použil u tří případů **ice breaker** (humor, počasí) k uvolnění atmosféry schůzky. Aktivně se **zajímal o klienta a jeho blízké**, kteří byli účastníky nehody. Ptal se na jejich zdravotní stav. Klienti reagovali na toto téma velmi dobře; nenuceně, aktivně, většinou se více rozpovídali, což uvolňovalo atmosféru. Mediátor **aktivně naslouchal, projevoval empatii a lidský přístup** („mhm“, kývání hlavou, naladění se na klienta, přizpůsobení se tempu klienta aj.). Mediátor jednal **transparentně**, tedy popisoval, co nyní dělá a proč, s cílem podpořit důvěru a snížit potenciální nervozitu. Pozitivní prožívání klientů podporovaly pochvaly (**ocenění**) klientů za dobrou orientaci v trestněprávní problematice. **Způsob jednání** zahrnoval respekt a takt ke klientům. Mediátor vždy nabídl potřesení rukou, čas na představení se, uvítání, prostor pro dotazy, přizpůsobení se tempu klienta, volbu adekvátního rozsahu předávaných informací vzhledem k možnostem klienta, slušnost, neutralitu. **Přijetím** každého klienta je míněno to, že mediátor zaujal rovný postoj vždy k oběma stranám sporu.

Podpora

Cíl: podpora úspěšné mediaci skrz přímou komunikaci mezi stranami a samostatné rozhodování klientů.

Techniky: Klienti na mediaci měli tendenci mluvit k mediátorovi. O druhé straně hovořili ve 3. osobě jako by nebyla přítomna. Mediátor tuto tendenci obracel. **Upozorňoval klienty, aby mluvili k sobě během celé mediaci.** Podpora samostatného rozhodování pak vyplývá ze snahy mobilizovat klienta, aby převzal aktivní roli v odškodnění. Převzetí aktivní role klienta je základní zásadou restorativní justice. Mediátor uplatňoval podporu samostatného rozhodování ve chvíli, kdy měl klient přistoupit na mediaci, stanovit částku bolestného nebo přijmout či odmítnout nabízenou částku protistrany. **Mediátor apeloval na klienta, aby se rozhodl podle sebe.**

Vedení mediaci

Cíl: kompetentně plnit roli prostředníka při společném jednání stran.

Techniky: Mediátor setkání **uváděl, seznámil klienty s pravidly setkání** (neskákat si do řeči) a **přenášel rozhovor vždy k následujícímu tématu** (téma autonehody, důsledků

autonehody, náhrady škody). V závěru mediace **zrekapituloval výsledek a vysvětlil další postup**. Pokud se klienti nedohodli, doporučil jim, aby se doma poradili s rodinou a pak mu dali vědět definitivní rozhodnutí. V případě, že se klienti na mediaci dohodli, popsal procedury spojené s uzavřením mediace. Způsob vedení mediace je popsán v následujícím oddíle.

3. VOLÍ MEDIÁTOR DIREKTIVNÍ ČI NEDIREKTIVNÍ STYL VEDENÍ MEDIACE?

Mediátor označuje svůj styl vedení mediace jako nedirektivní. Dle výsledků pozorování mediátor mluví více než klienti **na individuálních konzultacích**, kde je třeba sdělit klientovi všechny důležité informace k jeho situaci a možnostem jejího řešení z hlediska alternativního i klasického řešení trestněprávních sporů, aby se klient mohl rozhodnout, zda o mediaci zájem má, stejně tak aby mohl mediátor zvážit, zda je mediace možná. K tomu, aby to zjistit mohl, klade doplňující otázky. **Individuální schůzka nemá pevnou strukturu. Povinnou součástí je pouze předání nezbytných informací klientovi a řešení zakázky klienta. Mediátor flexibilně reagoval na potřeby klientů**, tedy kromě povinného výkladu (o mediaci, odklonu v trestním řízení, právech klienta aj.) se zabýval tématy, která chtěli řešit klienti, **aktivně naslouchal, radil a vysvětloval možnosti řešení**, mezi kterými mohou klienti volit ve své situaci. Po vyčerpání témat **rekapituloval informace, ptal se po dalších věci k řešení ze strany klienta**. Pokud nebyly, schůzku ukončoval. **Na klienty měl vždy dostatek času**, schůzka nikdy nebyla ukončena z důvodu časové tísně mediátora.

Při mediaci mediátor **mluvil daleko méně** než při individuálních schůzkách. Jeho verbální projev měl za cíl uvést a ukončit mediaci, připomenout pravidla setkání a **udržovat strukturovanost procesu mediace**. Jednotlivými fázemi byl úvod, autonehoda (samotná událost), dopady, návrh výše náhrady škody, závěr. Když klienti dohovořili k danému tématu a nastala chvíle ticha, **mediátor téma dále nerozvíjel, ale uvedl další téma, ke kterému se klienti měli vyjádřit**. I když mediátor mluvil velmi málo a nevstupoval klientům do rozhovoru (pouze tehdy, když je upozornil, aby nemluvili k němu, ale k sobě navzájem) a sám označil svůj přístup jako nedirektivní, způsob organizování mediační schůzky a udržování struktury byl **direktivnějšího rázu**. I když u jednotlivých témat mohli klienti zůstat libovolně dlouho, tím, že mediátor dialog klientů nerozvíjel dále, byly mediace krátké. Dialog klientů ke každému tématu trval řádově minuty. Téma „autonehody“ u dvou případů klienti pouze okomentovali tak, že už si vše řekli v nemocnici. Mediátor tedy co několik minut uváděl vždy další téma a mediace tím pádem působila na pozorovatele velmi

strukturovaně a direktivně vedená. Klienti k dalším tématům sami nepřecházeli. Po svém několika větném vyjádření zůstali mlčky čekat než mediátor uvede další pokyn.

4. JAKÉ FAKTORY OVLIVŇUJÍ KOMUNIKACI MEDIÁTORA S KLIENTY?

Interakce mediátora s klienty ovlivňují zejména kategorie označené v paradigmatickém modelu jako kontext. Jedná se o aktivity klientů a zakázky klientů. V širším slova smyslu může komunikaci mediátora ovlivnit roční období nebo jeho fyzický stav a jiné ve výzkumu nepodchycené proměnné. Protože však model reality, který výzkum snaží vytvořit, musí být zjednodušující (protože není ve výzkumníkových silách obsáhnout celou realitu a ani výsledek výzkumu by bez určité míry redukce nebyl využitelný), budou zde zmíněny faktory s největším pozorovaným impaktem.

Sympatie

Na individuální schůzce s poškozenou (č. II) mediátor s klientkou sympatizoval. Sympatie vznikla na základě chování klientky, které zahrnovalo empatii s viníkem (klientka řekla, že nechce viníkovi způsobit další těžkosti, že ví, že to neudělal schválně), nenárokování si odškodného, slušný a milý přístup k mediátorovi, spolupráci a obavy ze složitosti právního procesu. Jak sám mediátor uvedl, nabídl klientce **nadstandardní služby**, resp. pomoc s obstaráním právníka (zmocněnce), který by jí zdarma vyřídil komunikaci s pojišťovnou, protože klientka nebyla zištná (nesnažila se, dle názoru mediátora na viníkovi „vydělat“) a pomoc potřebovala. Není povinností mediátora zmíněné služby nabízet.

Přebírání velení a agresivita

Komunikaci s klienty ovlivnilo také vulgární a agresivní jednání klienta. V případě č. IV. přišli poškození o 15 minut později na schůzku, neomluvili se. Jeden z poškozených viníka hanlivě označoval, mluvil nepřiměřeně hlasitě, nepodal mediátorovi na uvítanou ani při loučení ruku a sám převzal vedení schůzky, což se projevilo jako otočení rolí v komunikačním procesu. Klient pokládal otázky a mediátor odpovídal. Klient skákal mediátorovi do řeči a mluvil více než mediátor. Sám schůzku ukončil odchodem z místnosti. Mediátor se nesnažil převzít vedení schůzky, jak označil sám svou taktiku – „**stáhl se**“, neboť by cokoliv jiného, dle jeho názoru, vedlo k agresí. Sám chtěl mít schůzku co nejdříve za sebou, jak sám řekl. Díky této situaci se klienti nedozvěděli všechny informace, které se standardně na schůzce klienti doví.

Manipulace

Někteří klienti (č. I, IV, V), ať už vědomě či nevědomě, používali taktiky manipulace. Kromě tendence přebírat velení se vyskytla také snaha uzavřít s mediátorem koalici (č. V), tedy získat mediátora na svou stranu, zatajit informace (č. I), které klientovi mohly dle jeho názoru uškodit, stylizovat se do role oběti (č. I) ze strany viníka a také klienti několikrát jednali způsobem nazvaným jako „zadostiučinění“ (č. IV, V), což obnášelo oznámení záměru poškozeným, že mediaci odmítne, pokud viník nebude ochoten zaplatit požadovanou sumu. Jelikož tito poškození věděli, že viníci u soudu budou potrestáni mj. také odebráním řidičského oprávnění, tímto způsobem se snažili vytvořit nátlak na viníky, aby přistoupili na požadovanou částku. V obou případech však taktiku zadostiučinění klienti přednesli pouze za přítomnosti mediátora. Ve všech těchto případech manipulativních taktik mediátor nereagoval změnou jednání s klientem ani se k jejich taktikám nijak nevyjadřoval. Několikrát **použil techniku gramofonové desky** a zrekapituloval poslední informace, které klientovi řekl, někdy náznaky manipulace **úplně ignoroval**. Jeho přístup ke klientovi **se nijak nezměnil**.

Čas

V případě č. III měla klientka maximálně 30 min na schůzku s mediátorem. Mediátor v tomto případě nejdříve postupoval od nejdůležitějších informací (přeskakoval od tématu k tématu), které si museli s klientem předat a až ke konci schůzky řešil drobné detaily.

Mediátor měl na schůzky vždy dostatek času. Nikdy nemusela být z jeho strany schůzka ukončena dříve kvůli časové tísni.

Kognitivní kapacita klienta

Jako individuální osobnost měl každý klient jiné schopnosti vzhledu a pochopení složitosti právního procesu, porozumění odklonu trestního řízení a schopnosti dedukce důsledků, jaké pro něj první či druhý způsob odklonu, popř. klasické trestní řízení může mít. Mediátor na základě vlastního odhadu na začátku setkání výklad trestního práva **bud' zjednodušoval** nebo naopak **zpřesňoval a více rozváděl**, pokud klient chtěl vědět detaily. Ke zjednodušení došlo u č. I a II. Informace byly více rozvedeny u č. III.

Spolupráce a vztah mezi klienty

Vzhledem ke zkušenostem ze setkání při nehodě a po ní (nejčastěji v nemocnici) už klienti při příchodu na individuální schůzku měli mezi sebou navázaný určitý vztah. Ten byl ovlivněn přístupem viníka k poškozenému po nehodě a mnoha dalšími faktory, které

při výzkumu byly získány jen útržkovitě z vyprávění jedné či druhé strany. Vztah mezi klienty a jejich další kooperace závisela také na poškozeným požadované částce a existenci výrazných odlišností ve vnímání důsledků nehody i jejího průběhu. Tyto a další faktory (jako je osobnost klientů, jejich charakterové vlastnosti, věk, sociální status aj.) způsobily, že každá mediace byla jedinečná, stejně tak témata, na která bylo třeba se zaměřit. Mediátor v tomto ohledu **nereagoval dostatečně flexibilně**. Například u mediace č. VI bylo jedním z hlavních důsledků nehody riziko ztráty zaměstnání a dlouhodobý pracovní stres, zhoršení vztahů s nadřízeným. I když klient všechny tyto přetrvávající potíže popsal, viník na ně nijak nereagoval a mediátor po chvíli mlčení klientů přešel k dalšímu tématu schůzky. Vzhledem k nově vyplynulým důsledkům nehody překvapivě nebylo ani z jedné strany navrženo zvýšení odškodného. Dalším příkladem byl případ č. V, kde poškozená s drobnými a nezávažnými zdravotními důsledky požadovala neadekvátně vysokou částku odškodnění po viníkovi. Každý z klientů měl odlišný názor a jinak vnímal závažnost důsledků, proto mediace nedopadla úspěšně. Mediátor dal sice klientům dostatek prostoru, ale nijak nereagoval na specifickou situaci daného případu (tedy nenavázal na evidentní neshodu klientů, nezrcadlil, co viděl, nesnažil se zjistit, proč klientka neústupně žádá tak vysokou částku a v čem by se například současná situace musela lišit, aby požadovaná částka byla nižší).

5. JAKÉ FAKTORY NEJVÍCE OVLIVŇUJÍ ÚSPĚŠNOST MEDIACE?

Faktory nejvíce ovlivňující úspěšnost mediace jsou znázorněny v diagramu č. 10. Dva dominantní vlivy na úspěšnost mediace jsou v obou případech lidské faktory. Mediátor působí na úspěšnost mediace v první fázi. Svými aktivitami tedy nejvíce podporuje na individuálních schůzkách to, aby mediace vůbec mohla proběhnout. Podporuje klienta v jeho rozhodnutí řešit spor touto cestou, aktivizuje ho k činnostem podporující mediaci, plní jeho zakázku (právní i psychologickou), v rámci které informuje klienta o všem potřebném a sám zjišťuje potřebné informace o specifikách případu, aby mediace mohla proběhnout bez problémů. Naproti tomu pokud k mediaci dojde, její úspěšný či neúspěšný konec (mezilidské i právní urovnání sporu) ovlivňují hlavně klienti, a to svým chováním a prožíváním hlavně v období mezi nehodou a započítím mediace. Podle analyzovaných dat tedy nejvíce úspěšnost mediace ovlivňuje faktor **oboustranné spolupráce klientů**, tedy pokud klienti začali oboustranně spolupracovat po činu ještě před mediací a **nedošlo mezi nimi ke konfliktu** či nespolečnosti, vedlo to obecně k úspěšné mediaci. Absence konfliktu souvisela také s faktorem shody ohledně průběhu nehody, kdy se klienti všech zdárně

ukončených mediací **shodovali ve výpovědích** o průběhu nehody. U všech zdárně ukončených mediací také projevili **poškození empatii s viníky**, tedy všichni okomentovali jejich situaci tím, že „ví, že to přece neudělali schválně“ (viz tabulka č. 5).

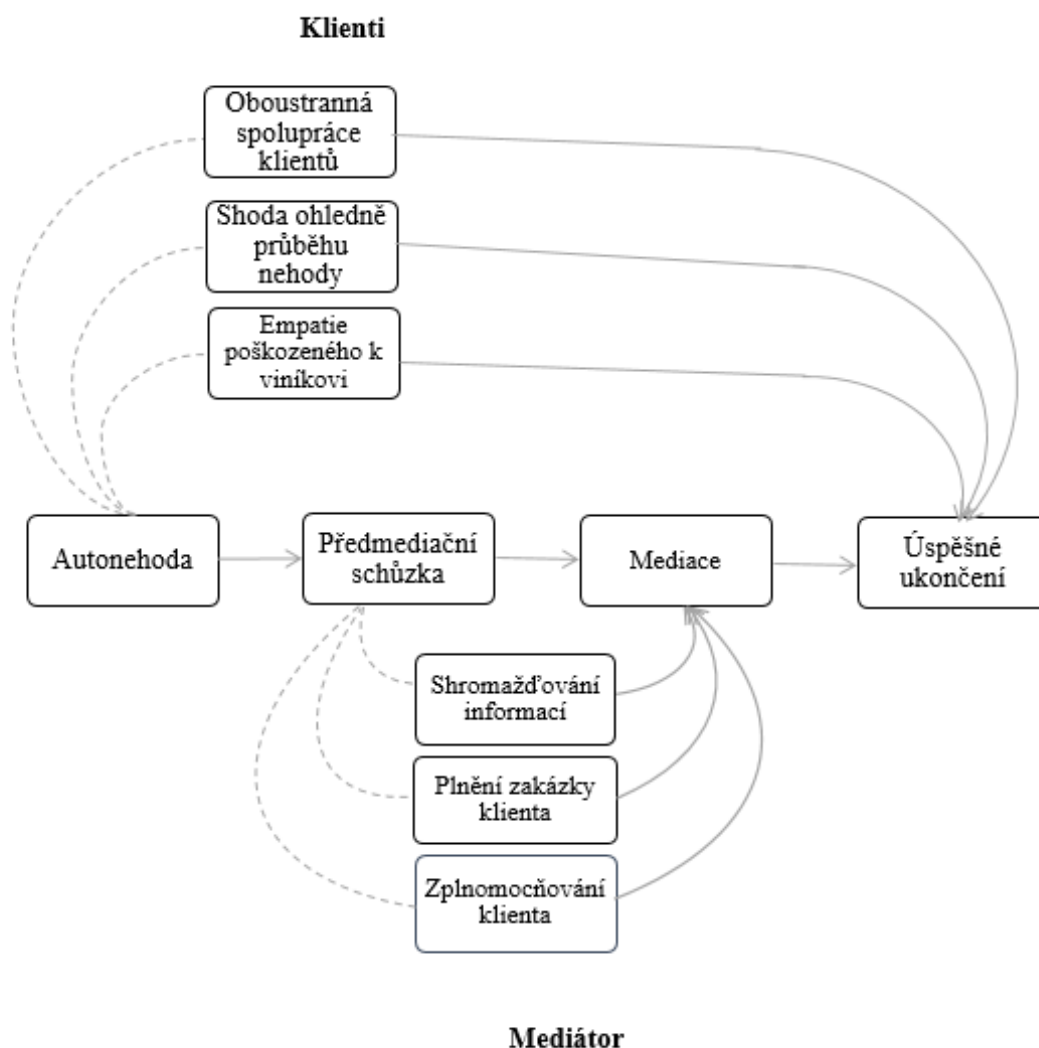


Diagram č. 10

Analýza dat tedy ukázala, že **aktivity mediátora podporují realizaci mediace**. Svým přístupem a mediátorskou činností během jednání s klienty však **nemá zásadní vliv na výsledek mediace**. Výsledek se odvíjí od **událostí dávno před mediací**, tedy událostí těsně po činu a pozdější komunikace viníků s poškozenými v nemocnici, po telefonu či jinde.

6. JAKÉ JSOU MOŽNOSTI ZLEPŠENÍ KOMUNIKACE MEDIÁTORA S KLIENTY?

- **Výklad principů mediace:** jelikož koncept restorativní justice není mezi neodbornou veřejností nijak známý, je explicitní seznámení klientů s principy mediace vhodná prevence k uvažování o mediaci jen jako schůzce o domluvě výše

odškodného, jak podle mediátora řada klientů mediaci vnímá. Na individuální schůzce by měl být klient obeznámen s tím, že mediace je řešení sporu také na mezilidské úrovni, že cílem není jen finanční náhrada, ale také smíření se, urovnání konfliktu atd. Pokud tento aspekt v mediaci absentuje, není již velký rozdíl mezi tímto druhem mediace a soudním řízením.

- **Práce s emocemi:** Nejčastější pozorovanou emocí u klientů na individuálních schůzkách byly obavy a nervozita. Pokud nervozita ovlivňuje klienta natolik, že má problém s pozorností, zapamatováním si informací nebo vykazuje známky diskomfortu, je možné emoce klienta zrcadlit. „*Vnímám, že jste nervózní. Co Vás znervózňuje?*“ Klienti se nejčastěji obávají vyjednávání výše náhrady škody. Nervozita často vyplývá z nevědomosti (v tom případě je na místě podrobně klienta seznámit s detailním průběhem mediace, aby se mohl připravit) nebo z konfrontace s druhou stranou. Na takovém místě je vhodné klienta se blíže doptat, jakého scénáře se obává, ten s ním rozebrat a ujistit jej, že mediátor sice je neutrální, ale poskytuje oběma stranám oporu. Klientům je také dobré připomenout, že se nemusí dohodnout, aby se co nejméně cítili pod nátlakem souhlasit s něčím jen proto, aby už vše bylo ukončeno. Je také možné zeptat se klienta, co by mu pomohlo cítit se líp, co by jej uklidnilo. Mediátor by měl hlavně jednat **flexibilně**. Pokud jsou emoce natolik silné, že výrazně ovlivňují chování klienta, je na místě je řešit a neignorovat.
- **Nedirektivita, ale aktivita:** v situacích, kdy se klienti na mediaci v dialogu mýjejí, rozhovor se neubírá směrem k řešení, je na místě do rozhovoru vstoupit. Pro příklad, když poškozený popisuje vážné problémy, které mu vyvstaly v práci kvůli nemocenské, a viník na tyto skutečnosti nijak nereaguje, lze se viníka přímo zeptat: *Pan Novák teďka popsal, co se mu děje v práci. Co to ve Vás vyvolává? Jak to na Vás působí?*
- **Otevření tématu:** pokud se klienti sice dohodli na částce odškodného, ale vykazují známky nespokojenosti, měl by mediátor téma otevřít a dát tak příležitost klientovi, který se nevyjádřil k něčemu, co je pro něj důležité. *Vidím, že i když jste se s panem X dohodli na odškodném, vypadáte sklesle. Čím to je? Co by Vám v tuto chvíli pomohlo, abyste byla s výsledkem spokojená?*
- **Prodloužení mediace:** klienti mohou chtít mít schůzku, co nejrychleji za sebou. Není na místě umělé prodlužování mediace, avšak tam, kde jsou klienti v rozporu, je 30 min velmi krátká doba na to, aby se pustili do osobních témat konfliktu.

Standardní doba mediace by vzhledem k prostoru pro všechna témata měla být delší (alespoň 50 min). Tento čas by měl být věnován k lepšímu rozvoji témat osobních a sociálních dopadů.

- **Vysvětlení bolestného:** někteří poškození nezapočítali do částky bolestného všechny ztráty, které měli. Až při mediaci vyšlo najevo, že klient měl např. potíže v práci. Proto je třeba dbát na podrobné vysvětlení pojmu opravdu každému klientovi.
- **Ochrana zájmů klienta:** při některých mediacích došlo k tomu, že jeden klient svými zájmy utlačoval zájmy druhého. V tom okamžiku je třeba zájmy druhého klienta chránit. Např. pokud nedojde k započtení pracovních komplikací do bolestného, mediátor by měl upozornit na fakt, že tato komplikace je taky důsledkem viníkovy činu a patří do odškodnění. Měl by se ujistit, zda poškozený požadovanou částku vnímá v světle nových informací jako stále adekvátní.
- **Papír na poznámky:** klienti bývají na schůzkách nervózní. Mnoho informací z trestněprávní oblasti nebo postupu při jednání s pojišťovnou může být těžké si zapamatovat. Klienti mají před sebou na stole tužky. Poskytnutí papíru a vybídnutí, že pokud chtějí, mohou si napsat nějaké poznámky, může některým klientům pomoci využít informace, až je budou potřebovat.
- **Voda k občerstvení:** vzhledem k tomu, že v mediační místnosti je celoročně nadprůměrná teplota, klienti musí vyjít dvě patra schodů do kanceláře a musí na mediacích aktivně komunikovat, poskytnutí vody se jeví jako příhodné.
- **Vhodné rozmístění židlí:** židle jsou na začátku mediace umístěny velmi blízko sebe. Klienti si sice od sebe sami dále neodsedávají, to však nemusí potvrzovat jejich komfort, ale například obavy, aby to druhou stranu neurazilo. Stejně tak při položení rukou na stůl se lokty klientů téměř dotýkaly, takže si vzájemnou blízkostí zasahovali do osobní (proxemické) zóny. Aby se mohli dívat vzájemně do očí, museli klienti vytočit hlavy téměř o 90°, což nepodporuje přirozený oční kontakt. Jelikož jsou klienti neustále vybízeni mluvit k sobě navzájem, nikoliv k mediátorovi, a jelikož je stůl zakulacený, takže umožňuje širší umístění židlí, měly by před začátkem mediace být židle umístěny dále od sebe a vytočeny lehce k sobě.
- **Další vzdělávání:** vzhledem k právnímu vzdělání mediátora je vhodné soustavně doplňovat vzdělání také z oblasti sociálně psychologické. V tomto případě jsou vhodné kurzy komunikačních dovedností a řešení konfliktů se sebezkušeností, tedy takové kurzy, kde probíhá nácvik formou hraní rolí.

6. Diskuze

Jak z výsledků vyplynulo, má mediátor díky právnickému vzdělání jiná kritéria pro označení mediace za úspěšnou. Za úspěšnou považuje tu mediaci, která se podařila uzavřít a klienti nepřešli zpátky k řešení sporu klasickou soudní cestou. Vzhledem k hlavním cílům mediace, mezi které patří urovnání sporu na mezilidské úrovni, je určování úspěšnosti dle jednoho faktoru značně zjednodušující a vůbec nepodchytává urovnání sporu mezi klienty, ani to, co se mezi klienty na mediaci odehrálo a s jakými pocity (ne/spravedlnost, ne/spokojenost, rozladěnost...) odcházeli.

Výsledky analýzy označují za hlavní vliv na úspěšnost mediace události, které se odehrály ještě před mediací, tedy hlavní vliv na výsledek má obecně řečeno to, jak se k sobě klienti chovali po nehodě. V takovém případě se strategie mediátora zdají být neefektivní, protože tyto strategie nejsou schopny ovlivnit neúspěšnost mediace. Bezesporu je zejména v rukách klientů, zda se dohodnou, avšak v pozorovaných případech klienti nebyli mediátorem stavěni do situací, kde by mohli začít spolupracovat na usmíření. Pokud sami nebyli, metaforicky řečeno, přirozeně ideálně nastaveni na principy mediace a řešení konfliktu na mezilidské úrovni, neprobíhalo řešení sporu na všech rovinách. Klienti měli určitou představu o svých cílech. Za tímto cílem šli, přičemž nebyli mediátorem podporováni v aktivním naslouchání toho, co druhá strana potřebuje. Při jedné ze zpětných vazeb mediátor uvedl, že málokterí viníci opravdu aktivně naslouchají obětem, když mluví o důsledcích, které jim nehoda způsobila. Většina prostě čeká, až se budou řešit peníze, protože to je podle nich pravým a jediným důvodem setkání. Tento názor mediátora vychází z počtu realizovaných mediací, kde se viníci aktivně o oběť a důsledky nehody nezajímali. Otázkou však je, zda klienti chápou podstatu mediace a principy na kterých stojí a zda by tento názor klientů, se kterým přicházejí, nemá mediátor aktivně uvést na pravou míru a změnit. Na základě analýzy individuálních schůzek se zprostředkování informací klientům týká zejména průběhu mediace a trestního práva. To, že by klienti měli odcházet s pocitem urovnání, určité míry satisfakce, usmíření, že by měli sdělovat i to, jak se cítí, jak situaci subjektivně prožívali (nejen, kolik operací prodělali a jak dlouho nemohli chodit) není z analýzy jisté, že vědí. V těchto pozorováních k tomu nebyli vedeni a nebyli uvědoměni o tom, že i na tyto potřeby je na mediaci prostor. Z tohoto důvodu je v doporučeních zahrnuto také dalšího vzdělávání v oblasti psychosociální. Mimo zmíněná doporučení se nejvhodnějším postupem jeví také tvorba podrobné metodiky pro mediátory PMS, jak s klienty komunikovat a co dělat v konkrétních situacích. Současná metodika těmito kritériím

nevyhovuje. Mediacie stojí na hranici mezi obory trestního práva a psychosociálních věd. Díky přesahu tématu mohou být mediátoři PMS vzděláni v jakémkoli humanitním oboru (přes právo, sociální práci po psychologii). Je však třeba vyrovnat vědomosti nabyté na vysoké školy v jednom ze těchto směrů dalším vzděláváním v oboru druhém.

Na základě předešlého odstavce autorka práce nepovažuje prokázaný hlavní vliv faktorů událostí odehrávajících se ještě před mediací za indikátor extrémního vlivu těchto faktorů. Spíše se jedná o pasivní a „právnícký“ způsob vedení mediace, jehož součástí nebyly takové prvky a strategie, které měly na úspěšnost vliv, přičemž je jasné, že se tyto závěry nedají zobecnit na jiné mediátory PMS, kteří mohou mít jiný způsob práce i vzdělání. Otázkou zůstává, zda je tento způsob mediace v něčem výhodnější oproti soudnímu řízení ve smyslu hlavních cílů restorativní justice. Je jasné, že klienti nemuseli k soudu, viníci v některých případech nepřišli o řidičská oprávnění, celý spor byl vyřešen mnohem rychleji. Dle kritérií výzkumu však na základě odborné literatury nelze prohlásit, že cíle restorativní justice byly u všech mediací naplněny a že o ně bylo usilováno efektivními nástroji. Pro příklad lze uvést cíle urovnání konfliktu na mezilidské úrovni nebo opravdové převzetí zodpovědnosti za čin ze strany viníka.

Zajímavým výsledkem výzkumu je, že se neprojevil vliv faktoru závažnosti autonehody na úspěšnost mediace. To, jak závažná autonehoda byla, tedy razantně neovlivňovalo úspěšnost či neúspěšnost mediace. Vzhledem k malému počtu pozorování však může jít pouze o zkreslení z důvodu, že autonehody nebyly dostatečně různorodé v závažnosti incidentu (ve smyslu rychlosti, v jaké klient naboural, nutnosti okamžité hospitalizace, nutná asistence PČR, záchranné služby a hasičů...).

Možná zkreslení výzkumu vyplývají z faktu, že se jedná o první kvalitativní výzkum autorky s analýzou dat metodou zakotvené teorie. Také mohou zkreslení vyplývat ze subjektivního výkladu jednoho pozorovatele, malého počtu pozorovaných případů a neúplného záznamu dat vzhledem k možnostem záznamu dat pouze formou „tužka – papír“. Snaha o potvrzení validity je rozvedena v kapitole 4.7.

Vzhledem k variabilitě v přístupech každého jednotlivého mediátora jsou další možnosti výzkumu směřovány k pozorování mediátorů všech osmi poboček PMS ČR. Díky rozsáhlejším výzkumům zaměřeným na efektivitu, úspěšnost, způsob práce mediátorů a

evaluaci ze stran klientů by mohly být vydestilovány ty prvky a způsoby práce s klienty, které vedou k urovnání sporu na všech úrovních.

Americké výzkumy z devadesátých let ukazují poměrně hojnou využívanost mediací. Mezi 50 – 80 % potenciálních klientů, kteří byli odkázáni na probační střediska, tuto možnost využilo a 90 % z nich vyústilo v dohodu o náhradě škody. Výzkumy také ukazují, že pro oběti je důležitější setkat se tvář v tvář a říct viníkovi, jak se cítily při a po incidentu. Z metaanalýz amerických a evropských výzkumů vyplynulo, že s výsledky mediace bylo spokojeno přes 80 % obětí a přes 90 % pachatelů. U zprostředkování se jednalo přibližně o 75 % klientů. Přes 80 % klientů vnímalo celý systém trestní justice jako spravedlivý. V porovnání s jedinci, kteří podstoupili klasické soudní řízení, kde vnímalo spravedlnost systému méně než 50 %. Mít možnost říct, jak se událost sebehla očima klienta, bylo důležitou potřebou pro více než 90 % klientů. Výzkumy také ukázaly, že veliký vliv na postoj k pachateli sehrává v očích oběti to, jakým způsobem se pachatel za událost omluví (Umbreit, 1995; Wyrick, & Costanzo, 1999; Umbreit, Coates, & 2004; Umbreit, Coates, & Roberts, 2000; Dhami, 2016). Tyto poznatky by bylo vhodné ověřit dotazníkovým šetřením u klientů mediace PMS v ČR, neboť by odkryly hlavní motivace klientů účastnit se mediace, jejich spokojenost s výsledkem, a tím by daly možnost mediátorům, aby se lépe mohli na podporu splnění těchto potřeb připravit.

Ve výzkumu Pressera a Hamilton (2006) se mediace ukázala být problematická u těch případů, kde pachatel neprojevil lítost nebo ji neprojevil přiměřeným a vhodným způsobem. Někteří pachatelé odmítali označení sebe jako příčinu škod oběti, přičemž někteří mediátoři jim to umožnili a někteří se tohoto procesu odjímání zodpovědnosti také zúčastnili.

Umbreit (1995) popisuje riziko, které s rozvojem amerických a evropských trestněprávních mediací přichází. Rozvoj pracovišť a programů s sebou nese strhávání pozornosti na finanční zajištění, rozvoj pracoviště, každodenních procedur, přičemž je v tomto pracovním prostředí lehké spustit ze zřetele základní zásady a hodnoty restorativní justice jako je poskytování příležitostí k řešení emocionálních otázek trestného činu, prostor pro lítost, odpuštění. I když je tento článek více než 20 let starý, problém s udržováním priorit restorativní justice v popředí mediace se potvrdil i ve výzkumu bakalářské práce, takže je stále aktuálním tématem.

Umbreit a Greenwood (1999) ve svém výzkumu definovali nejdůležitější úkoly mediátora, kterými podle výzkumu jsou: zprostředkování a podpora dialogu mezi klienty, usilování o to, aby se klienti cítili bezpečně a pohodlně, pomoc stranám uzavřít dohodu o náhradě škody. Ve výzkumu bakalářské práce byly ke všem zmíněným úkolům zaznamenány strategie mediátora k jejich plnění. Byly evidovány v kategorii „aktivity mediátora“ pod názvy: podpora, plnění zakázky klienta, navazování vztahu s klientem. White (2001, in Choi, & Gilbert, 2010) označuje hlavní úkoly mediátora na základě svého výzkumu, kde role mediátora měly definovat oběti. Za hlavní úkoly mediátora oběti označily: aktivní naslouchání, budování vztahu, který podpoří empatii, lidskost a usmíření. Až na usmíření, které se v popředí zájmu a aktivit mediátora ve výzkumu bakalářské práce neobjevilo, všechny ostatní kategorie zaujaly místo ve výsledném modelu komunikace mediátora.

Bercovitch a Houston (1993) popsali více než 100 komunikačních technik, které mediátoři používají při kontaktu s klienty. Kategorizovali komunikační strategie, kde označili strategie k usnadnění komunikace za podpůrné a pasivní. Zdůrazňují důležitost aktivních strategií (zprostředkování informací, vysvětlení pravidel mediace, strukturování nabídek náhrady škody a povzbuzování klientů) a efektivitu direktivního stylu vedení tam, kde se tento styl dobře hodí. Zdůrazňují vliv zkušeností, taktik a strategií mediátora a také předešlých pokusů o urovnání konfliktu na úspěšnost mediace. Popisují mediaci jako proces tzv. conflict managementu a sociálních vlivů. Výrazný vliv na úspěšnost mediace má dle jejich výzkum vyšší aktivita mediátora. Tato studie se nicméně týká mediací mezinárodních konfliktů.

Výzkum Choie a Gilberta (2010) na téma dovedností mediátora přinesl závěr, který ukazuje, že programy mediace potřebují věnovat více pozornosti strategiím, které mediátor používá k rozpoznání necitlivého chování osob zapojených v procesu odškodnění vůči klientovi a redukovat toto chování na minimum. Většina problémů, které při mediacích pozorovaných v jejich výzkumu nastaly, bylo spojeno s nedorozuměním či nesrovnalostmi při uplatňování principů restorativní justice mediátorem. Tato zjištění podporují větší potřebu výzkumů zaměřených na samotný proces mediace a dovednosti mediátorů. Výzkum bakalářské práce dospěl k obdobným zjištěním.

Marcil a Thornton (2008) uvádějí 15 příčin neúspěšných mediací, které zahrnují nedostatečnou připravenost mediace ze strany mediátora, nevyřčená zakázka klienta aj. Žádné z faktorů se netýkaly doby před mediací, tedy nebyla objevena přímá souvislost mezi tím, jak klienti spolupracovali po nehodě (ale před započítím mediačních jednání) tak jako

se to projevilo v bakalářském výzkumu. Možným vysvětlením je, že v případě zmíněného výzkumu nedošlo k navázání kontaktu z důvodu povahy trestných činů, které se netýkaly pouze autonehod jako v případě bakalářského výzkumu. Charakter autonehod úzce vymezuje profil pozorovaných mediací a může být důvodem odlišností ve výsledcích všech zmíněných výzkumů.

Základ pro úspěšné ukončení mediace je podle výzkumu Bulteny, Ramsera, a Tilkera (2011) otevření komunikačního procesu, který zahrnuje také témata, která jsou pro klienta intimní, což může mediátor podpořit různými cestami. Jednou z nich je empatické chování, jež závisí na míře emoční inteligence mediátora. Emoce, jejich prožívání i pochopení druhou stranou je napříč výzkumy považováno za stěžejní. Na jejich opomíjení mediátorem je z těchto důvodů okomentováno v doporučení, i když u autonehod nemusí být tak důležité jako u záměrně způsobených trestných činů. Stále se však jedná o jeden z nejdůležitějších prvků při řešení konfliktu na mezilidské úrovni.

V závěru diskuze je třeba okomentovat rozsah práce, který překračuje průměrnou délku bakalářské práce. Obsáhlost výzkumné části nebylo možné redukovat bez toho, aniž by nedošlo ke zkreslení průběhu pozorování. Na tom se shodli autorka i vedoucí práce. Zároveň pečlivě popsany postup výzkumu slouží také jako kontrola validity postupů tvorby, analýzy a interpretace dat. Jelikož se tímto tématem žádná předešlá výzkumná práce nezabývala, je podrobnost a délka práce autorkou považována za přiměřenou, protože se v tomto ohledu nemůže opírat o předešlé výzkumy na PMS ČR a díky své detailnosti může sloužit jako podstava pro nadcházející výzkumy na toto téma.

Samotný impakt tohoto výzkumu autorka hodnotí jako pozitivní, neboť po obhajobě práce dojde k závěrečné zpětné vazbě s mediátorem a společné diskuzi nad tématem. Jelikož nedošlo k saturaci dat, protože bylo pozorováno pouze 8 případů, nedá se závěr výzkumu zhodnotit jako vznik ucelené teorie. Toto tvrzení se snaží upozornit na riziko holistického zkreslení, ke kterému kvalitativní výzkum může směřovat. Jelikož není záměrem práce prezentovat realitu strukturovanější a kongruentnější než jak opravdu ukazují data, autorka souhlasí s tím, že k ověření výsledků výzkumu je třeba výzkumů dalších.

7. Závěry

Cílem výzkumu byla identifikace komunikačních postupů mediátora v mediačním procesu a případných možností jejich zlepšení.

Komunikace mediátora s klienty zahrnovala množství osvojených komunikačních technik (kladení otázek, transparentnost, ice breaker, aktivní naslouchání, parafrázování, výklad, ocenění, zrcadlení aj.). Forma verbálního i neverbálního projevu mediátora odpovídala jeho roli, kontextu i projevu klientů.

Mediátor používal komunikační techniky jako nástroje komunikačních strategií, kterými se na individuálních schůzkách snažil docílit realizace mediace. Tyto vesměs stimulační strategie zahrnují shromažďování informací o případu, navázání spolupracujícího vztahu s klientem, zplnomocňování klienta v procesu vlastního odškodnění, plnění právní i psychologické zakázky klienta, podporu samostatného rozhodování klienta a podporu spolupráce mezi klienty navzájem. Mediátor neaktivizoval klienty směrem k hloubkovému řešení sporu na mezilidské úrovni.

O direktivnosti vedení jednání nelze jednoznačně rozhodnout. Styl vedení mediátora však obsahoval spíše charakteristiky direktivního stylu vedení.

Mezi faktory nejvíce ovlivňující komunikaci mediátora s klienty patřila sympatie ke klientce, přebírání velení a agresivní tendence ze strany klienta, tendence manipulovat s mediátorem, kognitivní kapacita klienta a faktor času. Mediátor sám naopak dostatečně flexibilně nereagoval na konkrétní specifika daného případu (míru spolupráce klientů, vztah mezi klienty, specifické okolnosti a důsledky jednotlivých trestných činů).

Faktory nejvíce ovlivňující úspěšnost mediace tvoří dva dominantní vlivy. Prvním je mediátor, který svými aktivitami (shromažďování informací, plnění zakázky klienta a zplnomocňování klienta) nejvíce podporoval na individuálních schůzkách samotnou realizaci mediace, tedy ovlivňoval úspěšnost nepřímo. Druhým faktorem byly aktivity klienta, které zahrnují oboustrannou spolupráci klientů ještě v době před mediací, shodu výpovědí klientů ohledně průběhu nehody a empatii poškozeného směrem k situaci viníka. Ty ovlivňovaly výsledek mediace přímo. Mediátor sám tedy neměl přímo vliv na úspěšnost mediace. Výsledek se odvíjel od událostí dávno před mediací.

Možnosti zlepšení komunikace mediátora jsou zejména v práci s emocemi klientů a explicitní mluvení o tom, jak se klienti cítí a co prožívají ve vztahu k druhé straně a událostem. Dále větší flexibilita v reakcích na specifické případy a potřeby klientů při mediaci. Menší direktivnost, ale větší aktivita mediátora při rozvíjení oboustranné komunikace klientů, explanace nemajetkové újmy a co všechno zahrnuje, a seznámení klientů s principy mediace a jejími cíli.

Další doporučení se týkají vzdělávání mediátora v komunikaci, řešení konfliktů z psychosociálního hlediska, vhodnějšího rozmístění židlí pro klienty a možnost nabídnutí vody pro klienty.

8. Souhrn

Téma bakalářské práce, komunikace probačního úředníka s klienty mediace, vychází z aktuálnosti tématu interpersonálních konfliktů, zájmu autora o trestněprávní problematiku a forenzní psychologii, dobrovolnou činnost s cílovou populací obětí trestných činů v Bílém kruhu bezpečí a zájmu mediátora o reflexi jeho přístupu z psychologického pohledu.

Cílem práce je identifikace komunikačních postupů mediátora a případných možností jejich zlepšení. Teoretická část práce je mapováním a teoreticko-kritickou analýzou současného stavu poznání.

Teoretická část seznamuje s konceptem restorativní justice, což je alternativní filozofický rámec k retributivní justici. Retributivní justice je současný způsob uvažování o trestné činnosti a řešení sporů formou trestního soudnictví, kde hlavní roli hraje obviněný a stát jako poškozený. Naproti tomu restorativní justice klade důraz na aktivní roli poškozeného a pachatele tak, aby došlo nejen k náhradě materiálních škod, ale také těch emocionálních. Základní koncept práce stojí na setkání všech stran, nápravě škod, reintegraci oběti i pachatele a možnosti podílet se na závěrečném rozhodnutí všem zaangażovaným. Na těchto zásadách stojí také činnost Probační a mediační služby, jejíž náplní je mj. alternativní řešení sporů formou mediace, která má kromě odškodnění umožnit také smíření obou stran, uspokojit potřeby oběti, napravit vzniklé škody, umožnit participaci poškozeného v procesu vlastního odškodnění. To pomáhá obnovit pocit bezpečí, důvěry ve spravedlnost a ochraňovat společnost celkovým účinným řešením konfliktů.

Mediace probíhá za účasti třetí nestranné osoby, mediátora. Mediace je bezplatná, snaží se zmírnit následky trestného činu pro oběť, motivovat pachatele k převzetí zodpovědnosti, dát příležitost oběma stranám mluvit o trestném činu, vyjádřit obavy, dopady, vyjednat dohodu o odškodnění, uspokojit emocionální potřeby a dospět k mezilidskému urovnání konfliktu za dobrovolnosti obou stran. Mediace se skládá ze šesti fází, jejichž jádrem je tzv. trojkrok. Ten v sobě zahrnuje úvodní individuální schůzku s poškozeným, individuální schůzku s obětí a pokud obě strany souhlasí, dochází k třetímu kroku, tj. samotné mediaci. Individuální schůzky poskytují klientům dostatek prostoru k seznámení se s procesem mediace, všemi cestami řešení a potenciálními důsledky. Během společného jednání tkví role mediačního úředníka v tom, oběma stranám pomáhat vzájemně komunikovat, otevírat společná témata, vyjasňovat sporné oblasti, podporovat strany v aktivním hledání

prospěšného způsobu řešení případu a vyjasňuje i trestně právní kontext mediace. Dbá na to, aby dosažení dohody proběhlo podle práva a etických zásad bez přítomnosti nátlaku. Kontroluje srozumitelnost dohody oběma stranám a také její splnitelnost a přiměřenost okolnostem, přičemž každý mediátor si volí způsob práce, který mu vyhovuje lépe.

Komunikace s klienty mediace má specifika odvíjející se od charakteristik klientů. Klient-oběť může trpět více či méně závažnými důsledky trestného činu. Mezi hlavní potřeby oběti patří přiměřená důvěra, opora, dostatek informací, možnost ventilovat pocity a celkově možnost sdílet a podílet se na řešení. Klient-obviněný může bojovat s vnitřním studem, lítostí, pocitem bezmoci a vinou za to, co se stalo. Mezi jejich hlavní potřeby patří způsob jednání ochraňující jejich důstojnost.

Mezi základní obecně platná pravidla komunikace mediátora v mediaci patří vytvoření bezpečného prostoru, dobrá informovanost, respekt, mlčenlivost, fixace obav z mediace, stresu, zlosti a jiného negativního prožívání, zásady přirozené jednání s lidmi, asertivita, řešení konfliktu, práce s agresí, aktivní naslouchání, empatie, práce s dojmy a nedostatky ve vnímání (př. kontrola při pocíťování antipatií vůči klientovi), vyhnutí se stereotypům, adekvátní verbální i neverbální komunikace (př. vhodný oční kontakt), podpora, povzbuzení, používání diskuzních technik, umožnění ventilace emocí, navázání vztahu s klientem, podpora spolupráce, neutralita, správné vyhodnocení komunikačního stylu (typu) klienta a adekvátní přizpůsobení komunikace situaci. Komunikační styly (typy) klientů mohou zahrnovat agresivní, pasivní, manipulační styl, pesimistického či úzkostného klienta. Specifickou skupinou jsou také senioři.

V rámci výzkumné části práce byl realizován kvalitativní výzkum na středisku PMS, jehož cílem bylo identifikovat komunikační postupy mediátora a případné možnosti jejich zlepšení. Výzkumných otázek bylo formulováno šest:

1. Co všechno zahrnuje komunikace mediátora s klienty?
2. Jaké komunikační strategie volí mediátor při jednání s klienty?
3. Volí mediátor direktivní či nedirektivní styl vedení mediace?
4. Jaké faktory ovlivňují komunikaci mediátora s klienty?
5. Jaké faktory nejvíce ovlivňují úspěšnost mediace?
6. Jaké jsou možnosti zlepšení komunikace mediátora s klienty?

Smysl řešení výzkumného problému tkvěl v nedostatku materiálů o komunikaci na míru ušitým pro PMS. To byl hlavní stimul k započetí spolupráce. Mediátor požádal o zpětnou vazbu k jeho způsobu komunikace s klienty z psychologického úhlu pohledu.

Cíl byl deskriptivní povahy. Z hlediska časového rámce se jednalo o průřezový design. Typ výzkumu se pohyboval na rozhraní terénního výzkumu (sběr dat v přirozeném prostředí a nižší strukturovanost sběru dat) a případové studie (zkoumání událostí, rolí a vztahů na několika málo případech). Výběr vzorku byl zaměřený, nepravděpodobností. Populací výzkumu byli klienti mediace konkrétního střediska PMS. Výběr případů byl vymezen následujícími kritérii:

- setkání mediátora s klienty probíhalo v době říjen – prosinec 2016,
- muselo se jednat o nemedializované případy,
- byly vyloučeny případy, kde by přítomnost pozorovatele mohla být eticky sporná,
- doba schůzky musela být v časových možnostech pozorovatele dojet na středisko,
- klient musel souhlasit s přítomností výzkumníka před uskutečněním mediace.

K saturaci dat měl přispět výběr tzv. antitipů, tedy případů, které se od sebe lišily a nabízely tak různorodá data. Pokud by byl za jediný pozorovaný subjekt považován mediátor, šlo by o případovou studii, tedy absolutní výběr.

Metody tvorby dat zahrnovaly plánovitě selektivní otevřené pozorování, spíše molární povahy, a reduktivní posuzování. Fixace dat byla prováděna do záznamových archů (vlastní tvorby) během pozorování a obohacována o poznámky pozorovatele a zpětnou vazbu mediátora, která probíhala po každém pozorování. Před sběrem dat byly realizovány dva pilotní náslechy. Bylo využito metody vzorkování událostí i volných nestrukturovaných záznamů.

Metodou analýzy dat byla zakotvená teorie podle Strausse a Corbinové. Data byla analyzována v etapách otevřeného, axiálního a selektivního kódování pomocí procesů konceptualizace, porovnávání, zařazování do kategorií, kladení otázek, hledání podobností, vlastností a vztahů a ověřováním zakotvenosti. Z analýzy dat a kostry příběhu vyvstala centrální kategorie s názvem aktivity mediátora, která v paradigmatickém modelu zakotvené teorie zaujala pozici strategie jednání. Následně byly vedlejší kategorie dle vyjevených vztahů k centrální kategorii zasazeny do obecného paradigmatického modelu.

(A) **Trestný čin, Přechin** (Příčinné podmínky) → (B) **Individuální schůzka, Mediacce** (Jev) → (C) **Aktivity klienta, Zakázka klienta** (Kontext) → (D) **Čas, Prostor, Kognitivní kapacita klienta** (Intervenující podmínky) → (E) **Aktivity mediátora** (Strategie jednání a interakce) → (F) **Výsledek mediace** (Následky)

Následně byl paradigmatický model blíže specifikován pro případy úspěšných a neúspěšných mediací. Analýza komunikace mediátora s klienty vyjevila následující vztahy a výsledky.

Mediátor využíval řadu osvojených komunikačních technik. Forma verbálního i neverbálního projevu mediátora odpovídala jeho roli, kontextu i projevu klientů. Mediátor používal komunikační strategie, kterými na individuálních schůzkách podporoval realizace mediace. Mediátor už však neaktivizoval klienty směrem k hloubkovému řešení sporu na mezilidské úrovni. Styl vedení mediátora obsahoval spíše charakteristiky direktivního stylu. Mezi faktory nejvíce ovlivňující komunikaci mediátora s klienty patřila sympatie, tendence manipulovat s mediátorem, kognitivní kapacita klienta a faktor času. Mediátor sám naopak dostatečně flexibilně nereagoval na konkrétní specifika daného případu.

Faktory nejvíce ovlivňující úspěšnost mediace lze rozdělit na přímé a nepřímé. Mezi nepřímé vlivy na úspěšnost mediace patřily aktivity mediátora, kterými nejvíce podporoval na individuálních schůzkách samotnou realizaci mediace. Přímé působící faktory byly aktivity klientů, které zahrnovaly způsob jejich jednání po činu. Způsob práce mediátora tedy přímo neovlivňoval úspěšnost mediace. Výsledek se odvíjel od událostí před mediací.

Pouze nepřímý vliv mediátora na výsledek mediace je interpretován jako spíše nežádoucí stav, protože by to obecně znamenalo, že klienti, kteří měli například konflikt po nehodě, by zkrátka už a priori neměli šanci na úspěšné zakončení mediace. Mediátor by měl sehrát významnější roli při podpoře úspěšného zakončení mediace a měl by využívat takového způsobu práce, která toto umožní. Za jednu z příčin těchto výsledků může být považováno vzdělání mediátora v oblasti práva, nikoliv sociálně psychologických věd.

Možnosti zlepšení komunikace mediátora jsou tedy zejména v práci s emocemi, větší flexibilita v reakcích na specifické případy a potřeby klientů při mediaci. Menší direktivnost, ale větší aktivita mediátora při rozvíjení oboustranné komunikace klientů. Další doporučení se týkají vzdělávání mediátora v komunikaci, řešení konfliktů z psychosociálního hlediska, vhodnějšího rozmístění židlí pro klienty a možnost nabídnutí vody pro klienty.

Omezení výsledků jsou značná. Závěry se dají považovat za platné pouze v kontextu pozorovaného mediátora a vzhledem k malému počtu pozorovaných případů nelze teorii aplikovat plošně na všechny klienty, neboť nedošlo k úplné saturaci dat.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY

- 1) Bercovitch, J., & Houston, A. (1993). Influence of mediator characteristics and behavior on the success of mediation in international relations. *International Journal of Conflict Management*, 4(4), 297-321.
- 2) Bradshaw, W. (2015). Working with Offenders. In Umbreit, M. S., & Lewis, T. *Dialogue-Driven Victim Offender Mediation Training Manual: A Composite Collection of Training Resource Materials* (pp. 81-90). Retrieved September 1, 2016 from www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/resources/.../Victim-Offender-Mediation-Manual.pdf
- 3) Bultena, C., Ramser, C., & Tilker, K. (2011). Fighting futility II: More tools for mediation success. *Southern Journal of Business and Ethics*, 3, 42.
- 4) Centre for Multiparty Democracy. (2013). *Conflict management and resolution manual*. Retrieved November 11, 2016 from http://www.mw.undp.org/content/malawi/en/home/library/democratic_governance/conflict-management-and-resolution-manual.html
- 5) Čírtková, L., Vitoušová, P., Drtilová, J., Kloubek, M., Matzner, J.,... Vitoušová, M. (2007). *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: Příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada publishing.
- 6) Dhami, M. K. (2016). Apology in victim–offender mediation. *Contemporary justice review*, 19(1), 31-42.
- 7) Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- 8) Dolejš, M. (2014). *Vhled do kvalitativní metodologie* [PowerPoint presentation]. Retrieved November 15, 2015 from https://edis.upol.cz/pch/elearning/el_n_subjects-102687/ra-387609/stag_ident-F14707/mode-2/subj_print-1/
- 9) Doležalová, M., & van Leynseele, P. (2012). *Mediace pro advokáty: e-manuál*. Retrieved September 2, 2016 from http://www.cak.cz/assets/pro-advokaty/mediacee-manual_cz_1.pdf
- 10) Ferjenčík, J. (2000). Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši. Praha: Portál.
- 11) Fisher, F. (2001). *Building Bridges through Managing Conflicts and Differences-Part 1*. Retrieved November 27, 2016 from https://scholar.google.cz/scholar?q=Building+Bridges+through+Managing+Conflicts+and+Differences&btnG=&hl=cs&as_sdt=0%2C5

- 12) Hartl, P., & Hartlová, H. (2010). *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál.
- 13) Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- 14) Hicks, D. (2013, April 4). *Declare Dignity: Donna Hicks at TEDxStormont* [Video file]. Retrieved November 22, 2016, from <https://www.youtube.com/watch?v=GPF7QspiLqM>
- 15) Hicks, D., & Tutu, D. (2011). *Dignity: The essential role it plays in resolving conflict*. New Heaven: Yale University Press.
- 16) Charvát, M., & Dolejš, M. (2015). *Kvalitativní terminologie a teoretická východiska*. [PowerPoint presentation]. Retrieved October 4, 2015 from https://edis.upol.cz/pch/elearning/el_n_subjects-102687/ra-387609/stag_ident-F14707/mode-2/subj_print-1/
- 17) Charvát, M., & Viktorová, L. (2015). *Základy metodologie 2 - Designy* [PowerPoint presentation]. Retrieved March 19, 2015 from https://edis.upol.cz/elearning/el_n_subjects-102687/ra-387609/stag_ident-F14707/mode-2/subj_print-1/
- 18) Choi, J. J., & Gilbert, M. J. (2010). 'Joe everyday, people off the street': a qualitative study on mediators' roles and skills in victim–offender mediation. *Contemporary Justice Review*, 13(2), 207-227.
- 19) Janoušek, J. (2015). *Psychologické základy verbální komunikace*. Praha: Grada publishing.
- 20) Jones, A. D., Durham, J. R., Aldridge, J., Bentley, M., Drakes, D. J.,...Youngblood, S. (2008). *Conflict Resolution—Participant's Manual*. Retrieved November 27, 2016 from http://www.deltasigmamatheta.org/membersonly/leadershipacademy/Conflict_Resolution_Participants_Manual.pdf
- 21) Kolářová, V., Šivicová, G., Janovská, M., Svobodová, Z., Hermánková, L.,...Halama, M. (2015). *Kompletní krizová intervence*. Liberec: Občanské sdružení pro vzdělávání, poradenskou činnost a dobrovolnictví v psychosociální oblasti.
- 22) Kratochvílová, J. (2015). *Techniky pozorování*. Retrieved September 27, 2016 from https://is.muni.cz/el/1441/podzim2015/ZS1BP_PDD/59432415/Techniky_pozorovani.pdf
- 23) Křivohlavý, J. (1988). *Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda.

- 24) Lewis, T. (2015a). Understanding the Victim Experience and Needs. In Umbreit, M. S., & Lewis, T. *Dialogue-Driven Victim Offender Mediation Training Manual: A Composite Collection of Training Resource Materials* (pp. 44-46). Retrieved September 1, 2016 from www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/resources/.../Victim-Offender-Mediation-Manual.pdf
- 25) Lewis, T. (2015b). Understanding the Offender Experience and Needs. In Umbreit, M. S., & Lewis, T. *Dialogue-Driven Victim Offender Mediation Training Manual: A Composite Collection of Training Resource Materials* (pp. 78-80). Retrieved September 1, 2016 from www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/resources/.../Victim-Offender-Mediation-Manual.pdf
- 26) Lewis, T. (2015c). Detailed Overview of VOM Process. In Umbreit, M. S., & Lewis, T. *Dialogue-Driven Victim Offender Mediation Training Manual: A Composite Collection of Training Resource Materials* (pp. 112-137). Retrieved September 1, 2016 from www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/resources/.../Victim-Offender-Mediation-Manual.pdf
- 27) Madleňáková, L., & Tomoszek, M. (2011). *Jak efektivně komunikovat s klientem? Naslouchání, problémy při komunikaci, emoce, mediace*. [PowerPoint presentation]. Retrieved January 22, 2017, from http://www.pf.upol.cz/fileadmin/user_upload/PF-dokumenty/CKPV/KPD/NKPD_2014/Jak_efektivne_komunikovat_s_klientem.ppt
- 28) Marcil, J. G., & Thornton, N. D. (2008). Avoiding pitfalls: Common reasons for mediation failure and solutions for success. *NDL Rev.*, 84, 861.
- 29) Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada publishing.
- 30) Minnesota Dept. of Corrections. (2007, December 3). *Working Definitions of Restorative Justice*. Retrieved June 20, 2016, from National Institute of Justice: <http://www.nij.gov/topics/courts/restorative-justice/pages/definitions1.aspx>
- 31) Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- 32) Najvarová, V. (2013). *Techniky pozorování*. Retrieved September 27, 2016 from https://is.muni.cz/el/1441/podzim2013/ZS1BK_PDD/Techniky_pozorovani.pdf
- 33) Nejvyšší státní zastupitelství. (2012). *Ochrana práv poškozeného*. Retrieved June 22, 2016 from <http://www.nsz.cz/index.php/cs/ohroene-osoby-a-pokozeni/ochrana-prav-pokozeneho>

- 34) Ontario Church Council on Justice and Corrections. (2007, December 3). *Working Definitions of Restorative Justice*. Retrieved June 20, 2016, from National Institute of Justice: <http://www.nij.gov/topics/courts/restorative-justice/pages/definitions1.aspx>
- 35) PMS. (2002 – 2016a). *PAROLE - podmíněné propuštění z výkonu trestu odnětí svobody*. Retrieved July 25, 2016 from <https://www.pmscr.cz/parole-dohled-nad-podminene-propustenymi/>
- 36) PMS. (2002 – 2016b). *Poslání a cíle Probační a mediační služby*. Retrieved June 23, 2016 from <https://www.pmscr.cz/o-nas/>
- 37) PMS. (2002 – 2016c). *Trest domácího vězení*. Retrieved July 26, 2016 from <https://www.pmscr.cz/trest-domaciho-vezeni/>
- 38) PMS. (2002 – 2016d). *Trest zákazu vstupu na sportovní, kulturní a jiné společenské akce*. Retrieved July 26, 2016 from <https://www.pmscr.cz/trest-zakazu-vstupu/>
- 39) PMS. (2002 – 2016e). *Obecně prospěšné práce*. Retrieved July 26, 2016 from <https://www.pmscr.cz/obecne-prospesne-prace/>
- 40) PMS. (2002 – 2016f). *Práce s mládeží*. Retrieved July 29, 2016 from <https://www.pmscr.cz/mladistvi-a-deti/>
- 41) PMS. (2002 – 2016g). *Projekty*. Retrieved July 29, 2016 from <https://www.pmscr.cz/projekty/>
- 42) PMS. (2002 – 2016h). *Mediace*. Retrieved August 8, 2016 from <https://www.pmscr.cz/mediace/>
- 43) PMS ČR. (2003). *Metodický postup střediska PMS ČR v rámci přípravného řízení a řízení před soudem*. Retrieved September 1, 2016 from http://tmp1.webget.cz/pmscr/download/MEDIACE_metodika_textova_cast_bez_priloh.pdf
- 44) Presser, L., & Hamilton, C. A. (2006). The micropolitics of victim–offender mediation. *Sociological Inquiry*, 76(3), 316-342.
- 45) Slavík, J. (2014). *Zakotvená teorie, kvalitativní výzkum*. [PowerPoint presentation]. Retrieved November 15, 2015 from https://edis.upol.cz/pch/elearning/el_n_subjects-102687/ra-387609/stag_ident-F14707/mode-2/subj_print-1/
- 46) Strauss, A., & Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.

- 47) Svoboda, M. (2013). *Psychodiagnostika dospělých*. Praha: Portál.
- 48) Szmania, S. J. (2006). Mediators' communication in victim offender mediation/dialogue involving crimes of severe violence: An analysis of opening statements. *Conflict Resolution Quarterly*, 24(1), 111-127.
- 49) Švaříček, R., & Šed'ová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- 50) The Centre for Justice & Reconciliation. (2012). *What is a Restorative justice?* Retrieved June 20, 2016, from Restorative Practices International: <https://www.rpiassn.org/practice-areas/what-is-restorative-justice/>
- 51) Torbet, P., & Thomas, D. (1997). Balanced and Restorative Justice: Implementing the Philosophy. *Pennsylvania Progress*, 4(3), 1-6. Retrieved from <https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=186150>
- 52) Úlehla, I. (1999). *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*. Sociologické nakladatelství (SLON).
- 53) Umbreit, M. S. (2015). Restorative Justice Through Victim Offender Mediation. In Umbreit, M. S., & Lewis, T. *Dialogue-Driven Victim Offender Mediation Training Manual: A Composite Collection of Training Resource Materials* (pp. 7-17). Retrieved September 1, 2016 from www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/resources/.../Victim-Offender-Mediation-Manual.pdf
- 54) Umbreit, M. S. (1998). Restorative Justice Through Victim-Offender Mediation: A Multi-Site Assessment. *Western Criminology Review* 1(1). Retrieved from <http://www.westerncriminology.org/documents/WCR/v01n1/Umbreit/umbreit.html>
- 55) Umbreit, M. S. (1995). The development and impact of victim-offender mediation in the United States. *Mediation Quarterly*, 12(3), 263.
- 56) Umbreit, M. S. (1993). Crime victims and offenders in mediation: An emerging area of social work practice. *Social Work*, 38(1), 69-73.
- 57) Umbreit, M. S., Coates, R. B., & Roberts, A. W. (2000). The impact of victim-offender mediation: A cross-national perspective. *Conflict Resolution Quarterly*, 17(3), 215-229.
- 58) Umbreit, M. S., Coates, R. B., & Vos, B. (2004). Victim-offender mediation: Three decades of practice and research. *Conflict Resolution Quarterly*, 22(1-2), 279-303.

- 59) Umbreit, M.S., & Greenwood, J. (1999). National survey of victim–offender mediation programs in the United States. *Mediation Quarterly*, 16(3), 235–251.
- 60) Vecchi, G. M. (2009). Conflict and crisis communication: The behavioral influence stairway model and suicide intervention. *Annals of the American Psychotherapy Association*, 12(2), 32-39.
- 61) Venglářová, M., Štěpaník, P., Marklová, L., Prašivka, P., Ziška, V.,...Phelps, L. (2011). *Průvodce pro poradce – manuál práce s oběťmi trestných činů*. Probační a mediační služba.
- 62) Vicherek, R. (2013, December 26). *Oběti trestných činů a jejich práva*. Retrieved June 22, 2016, from epravo.cz: <http://www.epravo.cz/top/clanky/obeti-trestnych-cinu-a-jejich-prava-92945.html>
- 63) Vyhlídalová, P., Vitoušová, P., & Čírtková, L. (2007). *Trauma oběti trestného činu*. Praha: Bílý kruh bezpečí.
- 64) Výrost, J., Slaměník, I. (2008). *Sociální psychologie*. Praha: Grada.
- 65) Watzlawick, P., J. B. Bavelas, & D. D. Jackson. (1999). *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Konfrontace.
- 66) White, L.L. (2001). Hope in process: A qualitative study of victim offender mediation/ dialogue in Texas. In Choi, J. J., & Gilbert, M. J. (2010). ‘Joe everyday, people off the street’: a qualitative study on mediators’ roles and skills in victim–offender mediation. *Contemporary Justice Review*, 13(2), 207-227.
- 67) Wunderman, L. (2005). The mind’s mirror. *Monitor on Psychology*, 9(36), 48-51. Retrieved from <http://www.apa.org/monitor/oct05/mirror.aspx>
- 68) Wyrick, P. A., & Costanzo, M. A. (1999). Predictors of client participation in victim-offender mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 16(3), 253-267.
- 69) Young, M. (2015). Understanding Crime Victims. In Umbreit, M. S., & Lewis, T. *Dialogue-Driven Victim Offender Mediation Training Manual: A Composite Collection of Training Resource Materials* (pp. 47-53). Retrieved September 1, 2016 from www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/resources/.../Victim-Offender-Mediation-Manual.pdf
- 70) Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, ve znění pozdějších předpisů.
- 71) Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

72) Zákon č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, ve znění pozdějších předpisů.

73) Zehr, H. (2003). *Úvod do restorativní justice*. Praha: Sdružení pro probaci a mediaci v justici.

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Komunikace probačního úředníka s klienty mediace

Autor práce: Bc. Radka Porubová

Vedoucí práce: PhDr. Marek Kolařík, Ph.D.

Počet stran a znaků: 117, 221 903

Počet příloh: 6

Počet titulů použité literatury: 73

Abstrakt (800 – 1200 zn.): Práce se zabývá zmapováním způsobu komunikace konkrétního mediátora Probační a mediační služby ČR. Cílem práce je identifikace komunikačních postupů tohoto mediátora v mediačním procesu a případných možností jejich zlepšení. Výzkum byl prováděn dle kvalitativního paradigmatu. Jedná se o terénní výzkum. Výzkumné otázky se ptají na obsah a formu komunikace mediátora, komunikační strategie, styl vedení, faktory ovlivňující komunikaci mediátora a úspěšnost mediace. Výstupem výzkumu je krátký souhrn možností zlepšení komunikace mediátora pro jeho potřebu. Metoda výběru vzorku je zaměřená, nepravděpodobnostní. Případy byly vybírány přes instituci s tendencí k saturaci dat. Data byla získávána metodou otevřeného polostrukturovaného pozorování a reduktivním posuzováním. Analýza probíhala metodou zakotvené teorie. Výsledky prokázaly existenci řady komunikačních strategií, které mediátor používá za účelem podpory procesu mediace. Mediátor však neaktivizoval klienty směrem k hloubkovému řešení sporu na mezilidské úrovni. Úspěšnost mediace byla nejvíce ovlivněna chováním klientů následujícím po trestném činu. Vliv mediátora na úspěšnost mediace se prokázal jako nepřímý.

Klíčová slova: mediace, Probační a mediační služba ČR, komunikace mediátora, zakotvená teorie.

ABSTRACT OF THESIS

Title: Probation officer communication with clients in mediation

Author: Bc. Radka Porubová

Supervisor: PhDr. Marek Kolařík, Ph.D.

Number of pages and characters: 117, 221 903

Number of appendices: 6

Number of references: 73

Abstract (800 – 1200 characters): The thesis explores communication style of one specific mediator of Probation and mediation service of the Czech Republic. The aim is an identification of his communication procedures and its possible ways of improvement. Research is based on qualitative paradigm. It is a field research. The research questions are interested in the content and form of mediator's communication, communication strategies, leadership style and factors which affect the success of mediation. The outcome of the research is a brief summary of options for improving communication skills for his needs. Sampling is focused, non-probabilistic. Cases were selected through an institution with a tendency toward saturation of data. Data were collected by using open semistructured observation and reductive assessment. Analysis was conducted as grounded theory. The results proved the existence of many communication strategies which the mediator uses to influence the mediation process. The mediator, however does not support clients toward in-depth solution to the dispute on the interpersonal level. The success rate of mediation is mainly influenced by the clients behaviour in the time period between the event of the committed crime and the initiation of the mediation. Mediator's influence to affect the success of mediation has been proved to be indirect.

Key words: mediation, Probation and mediation service of the Czech Republic, mediator's style of communication, grounded theory.

PŘÍLOHY DIPLOMOVÉ PRÁCE

Příloha 1: Formulář zadání BcDP

Příloha 2: Vymezení pojmů obět' a poškozený aj.

Příloha 3: Probační činnost středisek PMS

Příloha 4: Literatura k tématu komunikace

Příloha 5: Záznamový arch

Příloha 6: Způsob analýzy dat ve fázi otevřeného kódování

PŘÍLOHA 1: FORMULÁŘ ZADÁNÍ BCDP

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Akademický rok: 2015/2016

Studijní program: Psychologie
Forma: Prezenční
Obor/komb.: Psychologie (PCH)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Bc. PORUBOVÁ Radka	Olomoucká 163, Slavkov	F14707

TÉMA ČESKY:

Komunikace probačních úředníků s klienty mediace

TÉMA ANGLICKY:

Probation officer communication with clients in mediation

VEDOUcí PRÁCE:

PhDr. Marek Kolařík, Ph.D. - PCH

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Provedení rešerše a studium (interních materiálů PMS a odborné literatury z oblasti restorativní justice, PMS ČR, komunikace s oběťmi TČ, pozůstalými, svědky a pachateli TČ z psychosociálního pohledu. Vypracování teoretické části práce zaměřené na úvod do restorativní justice a práce PMS ČR, specifika agendy mediací, průběh a fáze mediace, komunikaci s klienty v mediaci a s oběťmi TČ. Příprava a realizace výzkumného designu zahrnující a) formulaci výzkumných cílů, otázek a legislativní podklady spolupráce b) příprava záznamových archů a kódů pro záznamy z pozorování c) kontinuální sběr dat z následek mediací se souhlasem klientů (plánovaný počet je 10 případů) d) tvorba evaluačních dotazníků pro klienty mediací e) kontinuální sběr dat dobrovolných evaluací g) kvalitativní analýza, zpracování dat h) interpretace výsledků i) využití výsledků výzkumu a odborné literatury k tvorbě podpůrného materiálu pro probační úředníky o zásadách komunikace s klienty mediací j) finální konzultace s pracovníky BKB a PMS ohledně obsahu podpůrného materiálu a dokončení jeho finální podoby.

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

Čírtková, L., & Vitoušová, P. (2007). Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada Publishing.

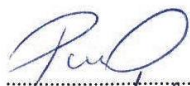
Šišková, T. (2012). Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora. Praha: Portál.

Štern, P., Ouředníčková, L., & Doubravová, D. (Eds.). (2010). Probace a mediace: Možnosti řešení trestných činů. Praha: Portál.

Úlehla, I. (2005). Umění pomáhat. Praha: Slon.

Žatecká, E. (2007). Postavení a úkoly Probační a mediační služby. Ostrava: Key publishing.

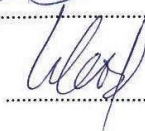
Podpis studenta:



Datum:

24.11.2015

Podpis vedoucího práce:



Datum:

24.11.2015

PŘÍLOHA 2: VYMEZENÍ POJMŮ OBĚŤ A POŠKOZENÝ AJ.

Je třeba vymezit dva základní pojmy „poškozený“ a „oběť trestného činu“, jež v práci budou skloňovány ve všech tvarech. Svým významem se částečně překrývají, ale nejsou ztotožnitelné. Jedná se o setkání dvou právních pojmů, z nichž jeden je primárně užívaný v procesu trestního řízení a druhý v oblasti pomáhajících profesí (a širokou veřejností). Jelikož se tento autorský text pohybuje v oblasti kontaktu zmíněných odborností, konkrétněji trestněprávní a psychologické, jsou v práci adekvátně užívány oba pojmy v zájmu výstižnosti textu a v zájmu přesného zachování faktů a myšlenek primárních zdrojů.

POŠKOZENÝ je označení jedince, jemuž bylo trestným činem:

- ublíženo na zdraví,
- způsobena majetková škoda,
- způsobena nemajetková újma nebo
- na jehož úkor se obviněný trestným činem obohatil (Nejvyšší státní zastupitelství ČR, 2012).

Poškozeným je i osoba, jíž vzniklá majetková škoda už byla pachatelem v plném rozsahu nahrazena. V každém případě se však musí jednat o škodu způsobenou trestným činem, za který je obviněný stíhán. Naopak za poškozeného nelze považovat osobu, která se sice subjektivně cítí být poškozena (př. morálně či jinak), ale tato újma není v příčinné souvislosti s trestným činem nebo ji nezpůsobil obviněný svým zaviněním. Dle postavení poškozeného v trestním řízení pak lze rozlišit poškozené, kteří mohou žádat o náhradu škody (majetkové či nemajetkové újmy) a ty, kteří o náhradu škody žádat nemohou. Poškozený je stranou trestního řízení, která má možnost využít řadu procesních práv, na druhou stranu se těchto práv také může vzdát a trestního řízení se nemusí vůbec účastnit (Nejvyšší státní zastupitelství ČR, 2012).

OBĚŤ TRESTNÉHO ČINU (dále jen „oběť“) je naproti tomu „fyzická osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková či nemajetková újma nebo na jejíž úkor se obviněný trestným činem obohatil. (Za trestný čin se v tomto zákoně považuje také čin jinak trestný.) Byla-li trestným činem způsobena smrt oběti, považuje se za oběť též její příbuzný v pokolení přímém, sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel nebo registrovaný partner nebo druh, je-li osobou blízkou. Je-li těchto osob více, považuje se za oběť každá z nich. Každou osobu, která se cítí být obětí spáchaného trestného činu, je třeba považovat za oběť, nevyjde-li najevo opak nebo nejde-li zcela zjevně o snahu zneužít

institut oběti. Na postavení oběti nemá vliv, pokud nebyl obviněný zjištěn nebo odsouzen.“ (zákon č. 45/2013 Sb. §2 odst. 1-3 a §3 odst. 1).

Na základě tohoto zákona mají oběti svá práva, mezi která patří právo na bezplatné odborné poradenství a bezplatnou právní pomoc v zákonem specifikovaném rozsahu. Jak lze z definice vyčíst, postavení oběti tedy nijak neovlivňuje fakt, zda byl obviněný nalezen, zda na něj bylo podáno trestní oznámení nebo zda byl pravomocně odsouzen.

Hlavní **rozdíl** mezi obětí trestného činu a poškozeným je tedy, dle Vicherka (2013), v tom, že:

- trestní řád nezná institut oběti, dále pracuje jen s institutem poškozeného (což je jedna ze stran trestního řízení),
- obětí může být jen fyzická osoba (protože jen fyzická osoba může újmu pociťovat subjektivně), kdežto poškozeným může být i stát či jeho organizační složka,
- pojem oběť se může vztahovat i na pozůstalé po primární oběti,
- oproti poškozenému, za kterého lze považovat jen toho, komu „již bylo“ ublíženo, lze za oběť považovat toho, komu „již bylo nebo mohlo být“ ublíženo trestným činem, takže obětí se může stát jedinec i v případě, kdy šlo o pokus či přípravu trestného činu, ale k očekávané újmě nedošlo,
- ne každá oběť je tedy poškozeným v trestním řízení, a ne každý poškozený je zároveň obětí,
- hovoří-li se o poškozeném, mluví se tedy zejména o subjektu trestního řízení se všemi právy vyplývajícími z trestního řádu, mluví-li se o oběti, zdůrazňuje se fakt, že vznikla újma osobě, které hrozí sekundární viktimizace, a proto s ní má být šetrně nakládáno a má ji být nabídnuta pomoc a péče ze strany státu, aby jí byla újma alespoň částečně kompenzována.

Nauka, která se zabývá oběťmi trestných činů, se nazývá viktimologie. Přispívá svými poznatky k pochopení životní situace všech osob, které postihl osud oběti. Pojem „oběť“ se totiž vztahuje také na oběti přírodních katastrof, velkých neštěstí jako jsou letecké nehody či oběti teroristických akcí. Viktimologové také rozlišují přímé (primární) a nepřímé (sekundární) oběti trestných činů. O přímých obětech zde bylo pojednáváno doposud. Za nepřímé oběti jsou označováni pozůstalí po obětech zemřelých v důsledku trestného činu (Čírtková et al., 2007).

Dalšími pojmy, které se v práci hojně vyskytují, jsou označení druhé strany, jako je **pachatel, viník, obviněný, odsouzený**. Těmto termínům není věnováno tolik prostoru, neboť bývají intuitivně chápány neodbornou veřejností správně. Pachatel je trestněprávní označení osoby, která spáchala trestný čin. Obviněný je procesněprávní pojem. Jedná se o osobu, proti které už bylo zahájeno trestní stíhání. Odsouzený je tím, kdo už byl uznán vinným soudem. Viník je pak označení pachatele trestného činu, ale není definováno právní vědou, je používáno neodbornou veřejností. V teoretické části jsou používané termíny převzaté z původních zdrojů.

PŘÍLOHA 3: PROBAČNÍ ČINNOST STŘEDISEK PMS

PAROLE neboli podmíněné propuštění z výkonu trestu odnětí svobody (dále jen VTOS) „na slib odsouzeného, že se bude řádně chovat“ je rozhodnutí soudu na návrh ředitele věznice propustit odsouzeného na svobodu za splnění určitých podmínek a předpokladů, mezi které může patřit např. řádné chování a prokázání polepšení, vykonání poloviny uloženého trestu nebo třetiny trestu, pokud se nejednalo o zvlášť závažný zločin a o recidivistu, včasné nastoupení do VTOS, vlastní snaha napravit újmu způsobenou obětí aj. (zákon č. 257/2000 Sb.). Práce PMS v oblasti této agendy zahrnuje spolupráci jak se subjekty mimo věznici (nejčastěji poskytovatelé služeb a programů pro osoby opouštějící věznice), tak s pracovníky věznice (kam spadají i vychovatelé, sociální pracovníci atd.), složkami soudu a odsouzeným ve VTOS, který podá žádost o podmíněné propuštění. V té chvíli se stává odsouzený klientem probačního úředníka. Probační úředník zjišťuje potřeby a rizika odsouzeného (př. léčba závislosti, potřeba zvýšit pracovní dovednosti, řešení otázky bydlení po propuštění, hledání práce aj.). Výsledkem spolupráce složek je poté probačním úředníkem zpracovaný podklad pro rozhodnutí soudu, kde se na základě vyhodnocení všech faktorů potenciálně ovlivňujících nápravu pachatele či rizika jeho recidivy přikloní PMS k vyhovění žádosti či naopak nedoporučí propuštění klienta. Probační úředník také navrhuje soudu stanovení určitých podmínek, za kterých bude podmíněné propuštění možné. Nejčastěji se jedná o uložení dohledu nad podmíněně propuštěným, uložení povinnosti absolvovat rekvalifikační program, uložení omezení v podobě zákazu stýkání se s určitou osobou aj. Zpráva je předložena soudu, který má v celé věci finální slovo. Pokud je žádost schválena a současně je nad propuštěným vysloven dohled probačního úředníka, je propuštěný klient povinen docházet na schůzky a prokazovat plnění podmínek zkušební doby (př. že abstinguje, hledá si práci apod.). Probační úředník je nápomocen při řešení problémů spojených s návratem odsouzeného do života na svobodě. Dohled může trvat v rozsahu 1 roku až 7 let (PMS, 2002 – 2016a).

ALTERNATIVNÍ TRESTY jsou ukládané zejména v případech méně závažných trestných činů. Jejich cílem je umožňovat ukládání sankcí odlišných od nepodmíněného trestu odnětí svobody. V některých typech případů se totiž dá předpokládat (př. lehčí typy provinění ve věku blízkému mladistvému), že samotné odnětí svobody a s ním spojený vstup do prostředí věznice bude mít za následek více negativních dopadů na odsouzeného (sžítí se s vězeňskou komunitou a celkový proces prizonizace s následkem potenciální recidivy) než pozitivních dopadů pro zaangažované strany. V těchto typech případů se předpokládá, že

náprava odsouzeného může probíhat efektivněji formou vykonání alternativního trestu, který jedince zavazuje k povinnostem a omezením na svobodě dle typu trestu. Jelikož celková myšlenka alternativních trestů vychází z filozofie restorativní justice, na které stojí PMS, je tato agenda součástí práce této instituce. Alternativních trestů je poměrně mnoho, zde budou zmíněny pouze ty, u kterých je potřeba dohledu PMS při jejich výkonu.

- **Trest domácího vězení** uděluje soud až na dvě léta za přečiny (všechny nedbalostní trestné činy a ty úmyslné s horní sazbou maximálně 5 let odnětí svobody) a mladistvým za spáchaná provinění, přičemž se odsouzený musí zdržovat ve stanovené době na určité adrese. Soud zohledňuje individuální potřeby odsouzeného, což znamená, že odsouzený může např. chodit do práce, na bohoslužby, jít k doktorovi nebo obstarávat mimo stanovené obydlí nezbytnou péči o děti apod. Odsouzený je povinen také spolupracovat při namátkových kontrolách výkonu tohoto trestu, kterou provádí v daném obydlí probační úředníci a samozřejmě plnit i další uložené povinnosti (př. hradit náklady spojené s domácím vězením nebo splácet náhradu škody způsobenou trestným činem) (zákon č. 40/2009 Sb.). Probační úředník informuje soud o tom, když odsouzený maří výkon tohoto trestu. Soud může rozhodnout o přeměně zbytku trestu domácího vězení v trest odnětí svobody (PMS, 2002 – 2016c).
- **Trest zákazu vstupu na sportovní, kulturní a jiné společenské akce** může soud uložit až na 10 let. Nejčastěji je trest ukládán fotbalovým fanouškům nebo se může týkat také návštěv hudebních koncertů určitých skupin. Během výkonu trestu je odsouzený povinen spolupracovat s probačním úředníkem a vykonávat stanovené programy sociálního výcviku, převýchovy nebo psychologického poradenství. Odsouzený se v době daných událostí (př. v době utkání daného fotbalového týmu) musí hlásit na útvaru Policie ČR, pokud je kontrola soudem stanovena tímto způsobem. Probační úředník pravidelně informuje soud o plnění trestu (PMS, 2002 – 2016d).
- **Obecně prospěšné práce** musí odsouzený vykonat v svém volném čase a bezplatně nejpozději 2 roky od vydání rozsudku. Pokud je výkon trestu mařen, může soud tento trest přeměnit v trest penězní, v domácí vězení či trest odnětí svobody (zákon č. 40/2009 Sb.). Jedná se o nejčastěji ukládaný alternativní trest. Jeho výhody spočívají v přínosu obecného prospěchu společnosti, finančního nezatěžování státu,

zdarma vykonané práci a zahlazení trestu v trestním rejstříku, což dává odsouzenému možnost začít po výkonu trestu znova „s čistým štítem“ (PMS, 2002 – 2016e).

PROBAČNÍ PROGRAMY PRO MLADISTVÉ obstarávají na střediscích PMS speciálně vyškolení odborníci na práci s mládeží. Jejich práce zahrnuje dohled nad výkonem uložených trestních opatření a výchovných opatření, výkon probačního programu pro mladistvé. Často bývá součástí povinnost mladistvého vykonat společensky prospěšnou činnost, navštěvovat terapeutický či vzdělávací program apod., což má napomáhat k prevenci recidivy. Součástí justice pro mládež bývá také často mediace s mladistvým obviněným (a zákonným zástupcem) a poškozeným. Tuto problematiku upravuje zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže (PMS, 2002 – 2016f).

PROJEKTY - PMS je také realizátorem a účastníkem různých projektů na podporu vzdělávání a zvyšování kompetencí vlastních pracovníků, rozvoj spolupráce s kontaktními institucemi, rozšiřování stávající nabídky programů atp. Mezi projekty běžící v současnosti patří Křehká šance II (rozvoj praxe Komisí pro podmíněné propuštění, zavedení dvou inovativních restorativních programů, návrh změn v oblasti podmíněného propuštění v ČR), Na správnou cestu! II (rozvoj činnosti Týmů pro mládež a dvou programů pro mladistvé odsouzené, posílení odborné spolupráce mezi institucemi), Proč zrovna já? II (poskytování komplexního poradenství obětem trestných činů) (PMS, 2002 – 2016g).

PŘÍLOHA 4: LITERATURA K TÉMATU KOMUNIKACE

Bercovitch, J., & Houston, A. (1993). Influence of mediator characteristics and behavior on the success of mediation in international relations. *International Journal of Conflict Management*, 4(4), 297-321.

Centre for Multiparty Democracy. (2013). *Conflict management and resolution manual*. Retrieved November 11, 2016 from http://www.mw.undp.org/content/malawi/en/home/library/democratic_governance/conflict-management-and-resolution-manual.html

Goffman, E. (2015). *Interaction Ritual*. [video]. Retrieved November 11, 2016 from https://www.youtube.com/watch?v=zyvIYc9s__M

Hasson, U. (2016). *This is your brain on communication*. [TED video]. Retrieved November 11, 2016 from https://www.ted.com/talks/uri_hasson_this_is_your_brain_on_communication#t-693685

International Journal of Conflict Management

Janoušek, J. (2015). *Psychologické základy verbální komunikace*. Praha: Grada publishing.

Křivohlavý, J. (1988). *Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda.

Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada publishing.

Plaňava, I. (2005). *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada publishing.

Schneidrová, A., & Schneider, M. (2008). *Komunikační dovednosti*.

Scott, S. *Build don't break relationships with communication - connect the dots*. [TED video]. Retrieved November 11, 2016 from <https://www.youtube.com/watch?v=Jp9b2Hf7QWg>

Thomaz, J. C. (2010). Identification, reputation, and performance: Communication mediation. *Latin American Business Review*, 11(2), 171-197.

Úlehla, I. (1999). *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*. Sociologické nakladatelství (SLON).

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2013). *Skills Development for Conflict Transformation*. Retrieved November 11, 2016 from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan001363.pdf>

Vecchi, G. M. (2009). Conflict and crisis communication: The behavioral influence stairway model and suicide intervention. *Annals of the American Psychotherapy Association*, 12(2), 32-39.

Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.

AG SESE - P

Záznamový arch individuálního setkání s poškozeným/s pachatelem

Počet přítomných osob 2+ 1 Věk: mladá dospělost (20-35) střední dospělost (35-45) starší dospělost (45-60)

Cíl setkání/zakázka: informace o mediaci informace o pojistné (náhrada škody)

co kl. říká k zakázce: Hlavně um. jde o to, jestli bude mít šanci
a na jakém základě st. by si ho mohl dostat

Pozorování č. I Doba trvání 35 min Pozn. 10:00 - 10:35

Pohlaví muž Tč: úmyslný (nedbalostní)

O: hmotné škody újma na zdraví
P: hmotné škody újma na zdraví
Psych. škody újma na zdraví

újma na zdraví - 40%

[illegible]

KLIENT	PODNĚT/REAKCE MEDIÁTORA
Informovanost o mediaci odklonu TČ	Neví / ví jen zblžně (od PCR aj.) / informován ... To by si produkt + mediacce - by jo to valdovna telekomun podání
Pozdrav	Pořesení ruky, představení se
Chování k mediátorovi	Slušné, neslušné, projevy despektu, respektu, projevy ke spolupráci - slyšela, není, co prosadit
Verbální komunikace	Pasivní, asertivní, agresivní - napsal pro měho, ale hodinu poslechu prvky smyslu pro humor - hovorný (povídá-v i věci, na kt. se ho M neptal) / mluví pouze na vyzvání (př.otázkou), + d. dík problém se vyjádřit, ochota mluvit o TČ, vulgarmy, urážky, vada řeči, → pravd. oba upřímně podpísali mediátor se ptá na místo neboť a předsedy popis ZACHOVÁNÍ NEUTRÁLNÍ ZOSTOVI
Verbálně se vyjadřuje k:	Obavy ze setkání, k prožití bolesti, svědomí, ztrátám, pocitům, nadává na druhou stranu Jak klient mluví o tč – jaké slova používá, jak nazývá samotnou událost, mluví se mu lehké? NEVERB. + VERB. implikativní došlo k tomu, že oba strany hl. hran. představitel
Paraverbální k.	Mluví přiměřeně/nepřiměřeně hlasitě, mluví rychle/pomalou, intonace, slovní produkce - ukazuje potlačení, pohnutosti
Aktivity	Poposedávání, pohyby nohou/rukou, pohrávání si s věcmi, - klidový postoj, sedí přepleten příteli, nervi netuma / na stolech
Atypické projevy chování	Rychlost pohybů, tiky, výrazný prvek v mluvě, držení těla, zanedbaný vzhled, vulgarmy
Demonstrovaný postoj k TČ	Tendence dramatizovat, tendence zlehčovāt, vážná věc, neštěstí, svalování viny tendence uvažovat toto všechno je pro nás
Oční kontakt	Ne navazuje/neudrží, sklápí oči, přiměřený, hledí do stropu/zem
Emoce	Projevy emocí v mluvě, fyzické proj., vážnost, prvky prožívání v chování (nadává, obviňuje, pláče, odsekvá); - projev člověka, kterému něco, i když to bylo špatně + žije „naprosto“
Zvláštní projevy kognice	Nedrží pozornost, nerozumí řečenému, nepamatuje si důležité body, zmatenost,
	ODPOVĚD NA OTÁZKY: Co myslíte, že nyní uděláte...? → VÝBORŇE (podnět, reakce)

2. Alice: Chapman, son to Scotland's ~~last~~ ^{last} ruler as to his ¹ divorce payment. Went to visit then why to no result, then ² ³ ⁴ ⁵ ⁶ ⁷ ⁸ ⁹ ¹⁰ ¹¹ ¹² ¹³ ¹⁴ ¹⁵ ¹⁶ ¹⁷ ¹⁸ ¹⁹ ²⁰ ²¹ ²² ²³ ²⁴ ²⁵ ²⁶ ²⁷ ²⁸ ²⁹ ³⁰ ³¹ ³² ³³ ³⁴ ³⁵ ³⁶ ³⁷ ³⁸ ³⁹ ⁴⁰ ⁴¹ ⁴² ⁴³ ⁴⁴ ⁴⁵ ⁴⁶ ⁴⁷ ⁴⁸ ⁴⁹ ⁵⁰ ⁵¹ ⁵² ⁵³ ⁵⁴ ⁵⁵ ⁵⁶ ⁵⁷ ⁵⁸ ⁵⁹ ⁶⁰ ⁶¹ ⁶² ⁶³ ⁶⁴ ⁶⁵ ⁶⁶ ⁶⁷ ⁶⁸ ⁶⁹ ⁷⁰ ⁷¹ ⁷² ⁷³ ⁷⁴ ⁷⁵ ⁷⁶ ⁷⁷ ⁷⁸ ⁷⁹ ⁸⁰ ⁸¹ ⁸² ⁸³ ⁸⁴ ⁸⁵ ⁸⁶ ⁸⁷ ⁸⁸ ⁸⁹ ⁹⁰ ⁹¹ ⁹² ⁹³ ⁹⁴ ⁹⁵ ⁹⁶ ⁹⁷ ⁹⁸ ⁹⁹ ¹⁰⁰ ¹⁰¹ ¹⁰² ¹⁰³ ¹⁰⁴ ¹⁰⁵ ¹⁰⁶ ¹⁰⁷ ¹⁰⁸ ¹⁰⁹ ¹¹⁰ ¹¹¹ ¹¹² ¹¹³ ¹¹⁴ ¹¹⁵ ¹¹⁶ ¹¹⁷ ¹¹⁸ ¹¹⁹ ¹²⁰ ¹²¹ ¹²² ¹²³ ¹²⁴ ¹²⁵ ¹²⁶ ¹²⁷ ¹²⁸ ¹²⁹ ¹³⁰ ¹³¹ ¹³² ¹³³ ¹³⁴ ¹³⁵ ¹³⁶ ¹³⁷ ¹³⁸ ¹³⁹ ¹⁴⁰ ¹⁴¹ ¹⁴² ¹⁴³ ¹⁴⁴ ¹⁴⁵ ¹⁴⁶ ¹⁴⁷ ¹⁴⁸ ¹⁴⁹ ¹⁵⁰ ¹⁵¹ ¹⁵² ¹⁵³ ¹⁵⁴ ¹⁵⁵ ¹⁵⁶ ¹⁵⁷ ¹⁵⁸ ¹⁵⁹ ¹⁶⁰ ¹⁶¹ ¹⁶² ¹⁶³ ¹⁶⁴ ¹⁶⁵ ¹⁶⁶ ¹⁶⁷ ¹⁶⁸ ¹⁶⁹ ¹⁷⁰ ¹⁷¹ ¹⁷² ¹⁷³ ¹⁷⁴ ¹⁷⁵ ¹⁷⁶ ¹⁷⁷ ¹⁷⁸ ¹⁷⁹ ¹⁸⁰ ¹⁸¹ ¹⁸² ¹⁸³ ¹⁸⁴ ¹⁸⁵ ¹⁸⁶ ¹⁸⁷ ¹⁸⁸ ¹⁸⁹ ¹⁹⁰ ¹⁹¹ ¹⁹² ¹⁹³ ¹⁹⁴ ¹⁹⁵ ¹⁹⁶ ¹⁹⁷ ¹⁹⁸ ¹⁹⁹ ²⁰⁰ ²⁰¹ ²⁰² ²⁰³ ²⁰⁴ ²⁰⁵ ²⁰⁶ ²⁰⁷ ²⁰⁸ ²⁰⁹ ²¹⁰ ²¹¹ ²¹² ²¹³ ²¹⁴ ²¹⁵ ²¹⁶ ²¹⁷ ²¹⁸ ²¹⁹ ²²⁰ ²²¹ ²²² ²²³ ²²⁴ ²²⁵ ²²⁶ ²²⁷ ²²⁸ ²²⁹ ²³⁰ ²³¹ ²³² ²³³ ²³⁴ ²³⁵ ²³⁶ ²³⁷ ²³⁸ ²³⁹ ²⁴⁰ ²⁴¹ ²⁴² ²⁴³ ²⁴⁴ ²⁴⁵ ²⁴⁶ ²⁴⁷ ²⁴⁸ ²⁴⁹ ²⁵⁰ ²⁵¹ ²⁵² ²⁵³ ²⁵⁴ ²⁵⁵ ²⁵⁶ ²⁵⁷ ²⁵⁸ ²⁵⁹ ²⁶⁰ ²⁶¹ ²⁶² ²⁶³ ²⁶⁴ ²⁶⁵ ²⁶⁶ ²⁶⁷ ²⁶⁸ ²⁶⁹ ²⁷⁰ ²⁷¹ ²⁷² ²⁷³ ²⁷⁴ ²⁷⁵ ²⁷⁶ ²⁷⁷ ²⁷⁸ ²⁷⁹ ²⁸⁰ ²⁸¹ ²⁸² ²⁸³ ²⁸⁴ ²⁸⁵ ²⁸⁶ ²⁸⁷ ²⁸⁸ ²⁸⁹ ²⁹⁰ ²⁹¹ ²⁹² ²⁹³ ²⁹⁴ ²⁹⁵ ²⁹⁶ ²⁹⁷ ²⁹⁸ ²⁹⁹ ³⁰⁰ ³⁰¹ ³⁰² ³⁰³ ³⁰⁴ ³⁰⁵ ³⁰⁶ ³⁰⁷ ³⁰⁸ ³⁰⁹ ³¹⁰ ³¹¹ ³¹² ³¹³ ³¹⁴ ³¹⁵ ³¹⁶ ³¹⁷ ³¹⁸ ³¹⁹ ³²⁰ ³²¹ ³²² ³²³ ³²⁴ ³²⁵ ³²⁶ ³²⁷ ³²⁸ ³²⁹ ³³⁰ ³³¹ ³³² ³³³ ³³⁴ ³³⁵ ³³⁶ ³³⁷ ³³⁸ ³³⁹ ³⁴⁰ ³⁴¹ ³⁴² ³⁴³ ³⁴⁴ ³⁴⁵ ³⁴⁶ ³⁴⁷ ³⁴⁸ ³⁴⁹ ³⁵⁰ ³⁵¹ ³⁵² ³⁵³ ³⁵⁴ ³⁵⁵ ³⁵⁶ ³⁵⁷ ³⁵⁸ ³⁵⁹ ³⁶⁰ ³⁶¹ ³⁶² ³⁶³ ³⁶⁴ ³⁶⁵ ³⁶⁶ ³⁶⁷ ³⁶⁸ ³⁶⁹ ³⁷⁰ ³⁷¹ ³⁷² ³⁷³ ³⁷⁴ ³⁷⁵ ³⁷⁶ ³⁷⁷ ³⁷⁸ ³⁷⁹ ³⁸⁰ ³⁸¹ ³⁸² ³⁸³ ³⁸⁴ ³⁸⁵ ³⁸⁶ ³⁸⁷ ³⁸⁸ ³⁸⁹ ³⁹⁰ ³⁹¹ ³⁹² ³⁹³ ³⁹⁴ ³⁹⁵ ³⁹⁶ ³⁹⁷ ³⁹⁸ ³⁹⁹ ⁴⁰⁰ ⁴⁰¹ ⁴⁰² ⁴⁰³ ⁴⁰⁴ ⁴⁰⁵ ⁴⁰⁶ ⁴⁰⁷ ⁴⁰⁸ ⁴⁰⁹ ⁴¹⁰ ⁴¹¹ ⁴¹² ⁴¹³ ⁴¹⁴ ⁴¹⁵ ⁴¹⁶ ⁴¹⁷ ⁴¹⁸ ⁴¹⁹ ⁴²⁰ ⁴²¹ ⁴²² ⁴²³ ⁴²⁴ ⁴²⁵ ⁴²⁶ ⁴²⁷ ⁴²⁸ ⁴²⁹ ⁴³⁰ ⁴³¹ ⁴³² ⁴³³ ⁴³⁴ ⁴³⁵ ⁴³⁶ ⁴³⁷ ⁴³⁸ ⁴³⁹ ⁴⁴⁰ ⁴⁴¹ ⁴⁴² ⁴⁴³ ⁴⁴⁴ ⁴⁴⁵ ⁴⁴⁶ ⁴⁴⁷ ⁴⁴⁸ ⁴⁴⁹ ⁴⁵⁰ ⁴⁵¹ ⁴⁵² ⁴⁵³ ⁴⁵⁴ ⁴⁵⁵ ⁴⁵⁶ ⁴⁵⁷ ⁴⁵⁸ ⁴⁵⁹ ⁴⁶⁰ ⁴⁶¹ ⁴⁶²

MEDIÁTOR – NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	
Oční kontakt	Při mluvě – malý, dostačující, <u>vhodný</u> (nějak) nevhodný
	Při poslouchání klienta – malý, dostačující, <u>vhodný</u> (nějak) nevhodný
Gesta (obličej + tělo)	Ilustrátory (ilustrace předmětu, o kt. je řeč – ukazuje velikost, tvar)
	Mekvinní projevy (vyjádření emocí – úsměv, zamračení, založení rukou) - <u>leže chladnou prstíčkem – NEVOZITÁ ŽE NĚ?</u>
	Regulátory (reg. řeči – při přikývnutí, že rozumím) <u>přikyvíání, ušmání,</u>
	Adaptéry (k uspokojení potřeby – poskřábání se, cvaknutí prstíčkem)
Posturologie	„Posed“ (opření do opěradla, <u>náklon ke klientovi</u>)
	Uspořádání rukou při sezení <u>na stole rovně;</u>
	Postoj (při přivítání, při loučení) – vzpřímený, náklon,
	Kongruentnost „postojů/posedů“ s klienty (zkrácené paže vs. otevřené postoj atd.)
Dopor.	- <u>VĚDY MÍT RUCI NA VIDITELNÉM MÍSTĚ</u> to ointř. - <u>HLÍDAT SITETIPO PŘI ODKLOUV</u> (při odložení, to to říkat nově vždyť tendence rychle se předs
	- <u>nabídnout klientovi papír na psaní</u> – <u>MÍT VE NACHYSTANÉ NA STOLE PŘED KLIENTEM</u> - <u>UODG?</u> – <u>NE, JSME NA ÚKOLE – ALE CO NABÍDÍME?</u> <u>INSTRUKCE K ŘEŠENÍ ÚKOLU?</u>
Relaxační 	- <u>VĚDY VSTANE A UYPROVÁDÍ KLIENTA + PODÁNÍ RUKY</u>

PŘÍLOHA 6: ZPŮSOB ANALÝZY DAT VE FÁZI OTEVŘENÉHO KÓDOVÁNÍ

V tabulce č. 6 je uveden příklad konceptualizace jevů a kategorií vzniklých ve fázi otevřeného kódování.

KATEGORIE ÚVOD

Kategorie	Pojem	Jev
Úvod	Verbální navázání kontaktu	„Dobrý den.“
		„Zdravím Vás.“
	Neverbální navázání kontaktu	Pohled do očí
		Mírný úsměv
		Podání ruky
	Představení se	„B., těší mě.“
		„Paní X? Těší mě, B..“
	Usazení klienta	„Pojďte dál, tady si můžete odložit.“
		„Prosím, posad'te se.“
	Čas	„Kolik máte času?“
Uvedení zakázky klienta	„Řekněte mi, prosím, proč jste dneska přišla?“	
	„Sice jste tady ještě nebyla, ale kolega mi dal papíry, já jsem si to přečetl, takže vím, co se přibližně stalo.“	
	Klienti většinou začínají mluvit sami, proč přišli. „Jak jsem Vám říkala už v telefonu, ja jsem ta, jako jo, co jí srazil ten pan X autem a teďka mi přišel dopis z pojišťovny....“	
Vlastnosti kategorie:		Dimenze:
oficiálnost		seriózní.....familiární
opětovanost klientem		nepřijetí.....úplné přijetí

Tabulka č. 6

Kategorie Úvod je počáteční fází každého jednání s klientem na PMS. Jednání s klientem v úvodu schůzky má valný vliv na navázání vztahu s klientem, neboť klienti si utváří první dojem. Pro všechny klienty to byla první zkušenost s mediací. Mediátor v úvodu klientům demonstroval, jakým způsobem s nimi bude komunikovat (serióznost, vykání, oslovení příjmením) a v jakém prostředí se schůzka bude odehrávat.

Klienti nejprve zazvonili na zvonek mediátora a ten jim pak otevřel hlavní dveře do střediska PMS. Pozval je dál a ukázal cestu k jeho kanceláři. Potřásli si rukou, mediátor klienty vyzval, aby se posadili. Takto probíhala prakticky všechna pozorování až na č. V, které je popsáno dále.

Pozorování č. IV

Oba poškození přišli společně, o 15 minut později než měli. Neomluvili se, vešli do otevřené kanceláře a bez odložení bundy usedli oblečení na židle (bez vyzvání mediátora). Ruku si s mediátorem nepodali, neproběhlo oficiální představení se. Když už usedli, mediátor obešel stůl ke své židli (nešel k poškozeným, aby došlo k „opožděnému“ potřesení rukou). Klienti na židlích neseděli zpříma, ale velmi ležérně. Nohy měli do široka roztažené. Mediátor **zachoval stejný neutrální postoj** jako v úvodu jiných schůzek, nic nekomentoval (posed, zpoždění...). Byl seriózní, ale reakce klientů indikovala nepřijetí této formy spolupráce.

Mediátor zpětně uvedl, že: *„Byli hrubí, hnusní, nepodali ruku, byli hloupí, nespolupracovali.“* Během úvodní části zůstal mediátor naprosto neutrální a postupoval standardně jako u každého jiného případu bez změny v projevu.