

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Mediace v sociální práci

Iva Kammelová

vedoucí práce: PhDr. Lenka Holá, Ph.D.

Praha 2014

Prague college of psychosocial studies

Mediation in Social Work

Iva Kammelová

The Diploma Thesis Work Supervisor: PhDr. Lenka Holá, Ph.D.

Praha 2014

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto závěrečnou práci vypracovala zcela samostatně a veškerou použitou literaturu a další podkladové materiály, které jsem použila, uvádím v seznamu literatury a že svázaná a elektronická podoba práce je shodná. Současně prohlašuji, že souhlasím se zveřejněním této práce podle § 47b zákona č.111/1998Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

22.04.2014

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych touto cestou poděkovala PhDr. Lence Holé, Ph.D., vedoucí mé diplomové práce za to, že mi poskytla cenné odborné rady a informace při zpracování tohoto náročného úkolu. Dále děkuji respondentům za jejich ochotu a spolupráci při získávání dat.

ANOTACE

Mediace je využívána v sociální práci v zahraničí a to velice úspěšně. V České republice je využívána také, ale není úplně jasné, jaké místo v sociální práci má. Cílem diplomové práce je proto analýza možností a limitů využití mediace v sociální práci. Tento cíl autor dosahuje za pomoci poznatků z teoretické části, která popisuje základní rámec mediace, sociální práce a komparace mediace a sociální práce. Autor cíle dosahuje za pomoci empirické části diplomové práce, která má za cíl zjistit aktuální stav využití mediace dle typologie cílových skupin sociální práce.

Diplomová práce je postavena na základu dosud neověřené hypotézy, že mediace je v sociálních službách užitečným a použitelným nástrojem. Avšak dosud není zcela teorií a praxí uchopeným. Autor očekává zvýšení jejího využití v budoucnu a zajímá jej, zda jsou sociální pracovníci dostatečně informováni o vhodnosti využitelnosti mediace ve svém oboru. Za tímto účelem provádí empirické zkoumání aktuálního stavu formou dotazníkového šetření mezi sociálními pracovníky a hlubokou analýzou výsledků tak, aby byl schopen stanovit relevantní závěry aplikovatelné na mediaci v sociální práci.

Klíčová slova: mediace, mediátor, sociální, práce, pracovník, historie, cíle, principy, využití, zákon, propojení, proces, model, paradigma, dilema, metody, kontext

ABSTRACT

Mediation has been used abroad in social work very successfully. In Czech Republic has own position as well, but is not clear what position in the social work has been provided. The aim of this thesis is to analyze the possibilities and limits of the use of mediation in social work. Author wants to achieve the goal with the help of the theoretical part, which describes the basic framework of mediation, social work and comparison of mediation and social work. Author also wants to achieve this using the empirical part of this thesis, which aims to determine the current status of the use of mediation by the typology of the target groups of social work.

This thesis is based on the as yet unproven hypothesis that mediation is in social services useful and usable tool. But not yet completely gripped theory and practice. Author expect an increase in its use in the future and I'm interested in whether social workers are adequately informed about the suitability of the utility of mediation in their field. To this end, author provide the empirical examination of the current state in the form of a questionnaire survey among social workers and make a deep analysis of the results which that was able to determine the relevant conclusions applicable to mediation in social work.

Key words: mediation, the mediator, social, work, worker, history, objectives, principles, use, law, links, process, model, paradigm, dilemma, methods, context

OBSAH

Úvod	9
1 Mediace	11
1.1 Historie mediace	12
1.2 Cíle a principy mediace	13
1.3 Modely mediace.....	15
1.4 Proces mediace	18
1.5 Aplikační oblasti mediace.....	20
2 Sociální práce	25
2.1 Historie sociální práce	25
2.2 Cíle a principy sociální práce.....	27
2.3 Paradigmata a dilemata sociální práce.....	29
2.4 Proces sociální práce.....	32
2.5 Metody sociální práce	34
3 Mediátor a sociální pracovník	35
3.1 Role mediátora a sociálního pracovníka	35
3.2 Profese a vzdělání mediátora a sociálního pracovníka	37
4 Mediace v sociální práci.....	40
4.1 Mediace a sociální práce v zákonech České republiky.....	40
4.2 Popis organizací v sociální práci	41
4.3 Využití mediace u cílových skupin sociální práce.....	42
4.4 Komparace mediace a sociální práce	49
5 Využití mediace v sociální práci	53
5.1 Úvod.....	53
5.2 Zkoumaný soubor	54

5.3	Metodika	54
5.4	Výsledky	56
5.5	Diskuse.....	68
5.6	Zhodnocení výzkumu	69
	Závěr	71
	Seznam literatury	73
	Seznam příloh	83

ÚVOD

Již na bakalářském studiu měl autor této práce možnost si zkusit být na chvíli v roli mediátora. I když se jednalo jen o pouhou cvičnou scénu, mediace ho ihned zaujala. Jako sociálního pracovníka ho také zajímá propojení mediace se sociální prací. Mediace je využívána v sociální práci v zahraničí a velice úspěšně. U nás je využívána také, ale není úplně jasné, jaké místo v sociální práci má. Tomu by se chtěl autor této práce věnovat. Cílem této diplomové práce je analýza možností a limitů využití mediace v sociální práci. Tohoto cíle chce autor dosáhnout za pomoci teoretické části, která popisuje základní rámec mediace a sociální práce a komparaci mediace a sociální práce. Dále chce tohoto cíle dosáhnout za pomoci empirické části této diplomové práce, která má za cíl zjistit aktuální stav využití mediace dle typologie cílových skupin sociální práce.

Základ této práce je postaven na dosud neověřené hypotéze, že mediace je v sociálních službách užitečným a použitelným nástrojem. Avšak dosud ne zcela uchopeným jak teorií, tak praxí. Autor této práce předpokládá, že sociální služby za použití mediace, mohou mít přínos pro rychlejší spokojenost klientů, přičemž kvalita poskytované mediace záleží na profesionalitě a vzdělání sociálních pracovníků. Za tímto účelem provede empirické zkoumání aktuálního stavu formou dotazníkového šetření mezi sociálními pracovníky a provede hlubokou analýzu výsledků tak, aby byl schopen stanovit relevantní závěry aplikovatelné na mediaci v sociální práci.

Diplomová práce je rozdělena do pěti hlavních kapitol, které jsou mediace, sociální práce, mediátor a sociální pracovník, mediace v sociální práci a využití mediace v sociální práci. Každá z těchto kapitol má své podkapitoly, které popisují hlavní kapitolu tak, aby jí vytvořily základní rámec. Vyvrcholení teoretické části vnímá autor v kapitole mediátor a sociální pracovník a mediace v sociální práci. Poslední kapitola se od ostatních kapitol liší, protože obsahuje empirickou část této diplomové práce. Tuto strukturu diplomové práce vnímá autor jako přehlednou a srozumitelnou. Protože je jeho prioritním cílem dospět k poznatkům využitelným pro praxi, pro zkoumání hlavní otázky empirické části, využití mediace dle typologie sociální práce, použije kvantitativní výzkum, jehož cílem je testování hypotéz. Výstupem bude soubor přijatých či zamítnutých hypotéz. Sběr dat bude probíhat formou dotazníkového šetření.

Autor práce očekává, že touto diplomovou prací dílčím způsobem přispěje k objasnění místa mediace v sociální práci, a to výzkumnou částí diplomové práce za pomoci výzkumného šetření. Při psaní práce bude čerpat z české a zahraniční literatury. Českých autorů, kteří publikují o mediaci, je velice málo a proto bude pracovat hlavně se zahraniční literaturou. Uvědomuje si, že „žongluje“ na některých místech této práce, když srovnává mediaci a sociální práci, protože srovnává nesrovnatelné. Je si vědom toho, že sociální práce je vědní obor, ale mediace není. Také si je vědom své hranice v psaní diplomové práce jako např. stanovený rozsah, čas nebo schopnosti a dovednosti.

Diplomovou prací by chtěl autor naplnit cíl, kterým je analýza možností a limitů využití mediace v sociální práci, aby pomohl dospět k poznatkům využitelným pro praxi. Také by chtěl naplnit cíl empirické části, který je zjistit aktuální stav využití mediace dle typologie cílových skupin sociální práce a závěry interpretovat nejen odborné veřejnosti, ale též osobám a subjektům, které se problematikou mediace zabývají v jiných oblastech.

1 MEDIACE

Kapitola obsahuje základní popis mediace a to v rámci podkapitol historie mediace, cílů a principů mediace, modelů mediace, procesu mediace a aplikačních oblastí mediace. Všechny podkapitoly jsou popsány v základní rovině z důvodu maximálního vymezení diplomové práce. Jsou vybrány záměrně z důvodu komparace mediace a sociální práce.

Národní poradní rada pro alternativní řešení sporu (National Alternative dispute resolution advisory council) neboli NADRAC¹ (2012) definuje mediaci jako proces, při kterém účastníci sporu, za pomoci mediátora, identifikují sporné otázky, rozvíjí možnosti, zvažují alternativy a snaží se dosáhnout přijatelné dohody. Mediátor neurčuje správný výsledek mediace, může jen poradit nebo určit proces mediace, který rozlišil díky druhu sporu. Mediace může být provedena dobrovolně nebo na základě soudního příkazu. NADRAC popisuje mediaci jako důvěrný proces, který je často pro společnost i organizace atraktivní hlavně proto, že celý proces je dobrovolný, spory nejsou projednávány veřejně, a mediátor je vybrán stranami.

„Každý z nás se v životě setkává s konfliktními situacemi, na které je potřeba reagovat a řešit je. Při řešení některých situací jsme schopni vystačit si sami, nastávají však případy, kdy již potřebujeme něčí pomoc. Právě to je možností pro vstup mediátora jako neutrální osoby s cílem pomoci znesvářeným stranám dosáhnout vzájemně akceptovatelné dohody.“ (Vrba, 2012, s. 166).

Zajímavé je tvrzení Forrest S. Mosten (1999), která doplňuje důležitost práva v mediaci. Dle ní se stále hledají cesty jak propojit mediaci a právo. Laurenc Boulle a Allan Rycroft (1997) se shodují na tom, že všechny druhy mediace se konají ve stínu zákona, které je nedílnou součástí mediace. Dle Arnelle Strand (2009) je mediace prostředek k zabránění rozhodnutí soudu, který nezná jak členy sporu, tak ani jejich děti. Mediace může stranám pomoci pochopit pojmy a budoucí dopad na celou situaci. Může připravit účastníky předvídat, spolupracovat a vyřešit spory. Může snížit úzkost a negativní účinky, snížit finanční a emocionální zátěž účastníkům.

¹ The National Alternative Dispute Resolution Advisory Council je nezávislý statutární orgán, který podporuje alternativní řešení sporů v Austrálii.

„Mediace je dnes, po téměř půlstoletí svého vývoje v „moderní“ podobě, uznávanou metodou řešení konfliktů. Vzniká a rozvíjí se její teorie a vytváří se její terminologie. Zároveň probíhající mediační praxe zpřesňuje obsah a podobu mediačního procesu, vymezuje oblast působení mediace a zkoumá její přechody do alternativních metod.“ (Plamínek, 2013, s. 50)

1.1 Historie mediace

Podkapitola obsahuje popis vývoje mediace očima sedmi autorů a jedné asociace. Je důležitá pro později uváděnou komparaci mediace a sociální práce.

Historie mediace je stará jako lidstvo samo. Mimosoudní řešení sporů se využívalo v obchodních sporech u Féniciánů nebo v Babylonské říši. Dle Holé (2011) se uplatňovala v antickém Řecku za pomoci rozhodce, což byl státem autorizovaný občan. Rozhodčí řízení lze chápat jako začátek vývoje mediace, protože má některé společné prvky s mediací. Římské právo využívalo mediátora od dob Justiniána a nazývalo ho jako medium, intercessor, cinciliator a nakonec mediator. Mediace jako přístup začala vznikat již ve starověku. Podle Foldberga a Taylora (1984) bylo zprostředkování již ve starověké Číně hlavním prostředkem pro řešení sporu. Také Johnston (2009) zmiňuje východní civilizace, které byly známé pro mírové jednání, než pro donucovací konflikt. Tvrdí, že několik dalších starověkých kultur měli podobné tradice, kdy vesnice měla alespoň jednoho vůdce, který byl kvalifikován k tomu, aby pomáhal lidem řešit jejich problémy. Byly vytvořeny profesionální pracovní pozice jako přímlovce, smírčí soudce aj. Dle Holé (2011) nacházíme kořeny ve středověku i při řešení trestných činů. Především se to týkalo viny, trestu a urovnání konfliktu mezi poškozeným a obviněným. Při společném jednání šlo o uzavření vzájemné dohody mezi poškozenou stranou a pachatelem. Byl kladen důraz hlavně na to, aby se obě strany smířily a zavázaly se neusilovat o pomstu.

Na kulturní pozadí konfliktu upozorňuje Ross (1993), který popisuje společné znaky kultur, uvádí, že kultura Afriky, Severní Ameriky, Evropy, Malajsie a Polynésie má za společný znak např. silné propojení zájmů jedinců a komunity, nízkou míru agresivity a snahu o kontrolu nad řešením sporu za pomoci třetí strany. Dle Benjamin (2012) se lidské vyjednávání, rituály a přístupy vyvinuly v podobě staletí. Přizpůsobovaly se

změnám v okolí a sociálnímu, politickému, biologickému, kulturnímu a ekonomickému prostředí. Toto chování podléhá základní evoluční teorii a pravděpodobně sám lidský mozek, který se zvětšil v průběhu staletí, přináší zvýšení používání vyjednávacích procesů. Upozorňuje také na to, že někteří fyzikální antropologové se domnívají, že tato změna není tolik závislá na potřebě větší rozumové schopnosti, ale je závislá na potřebě řídit a vypořádat se s rostoucí složitostí sociálních a politických záležitostí.

Podle Asociace mediátorů České republiky je mediace v České republice přítomna od počátku 90. let a to díky skupině odborníků, kteří tuto metodu přivezli z USA. Podle Plamínka (2013) se mediace, tak jak ji známe dnes, uplatňovala od samého počátku devadesátých let minulého století v tehdejší Československu. *„V informacích o historii mediace (zejména mediace jako metody) se názory odborníků – co se týče časového zařazení – liší. To je zřejmě dáno i tím, že vývoji metody od starověku do dneška je obtížné stanovit přesně časový úsek, od kterého je možné hovořit o mediaci jako o metodě.“* (Holá, 2011, s. 16).

1.2 Cíle a principy mediace

Podkapitola obsahuje základní popis cílů a principů mediace. Autor nejprve uvádí cíle mediace, přičemž čerpá ze tří českých autorů a jednoho zahraničního autora. Dále popisuje principy mediace, které prezentuje na základě třech českých autorů a jedné české organizace. Vzhledem k množství publikované literatury je tento extrakt pouze stručný a autor odkazuje čtenáře v textu na odbornou literaturu, které je na toto téma dostatek.

Matoušek (2003) uvádí, že cílem mediace je srozumitelná uskutečnitelná dohoda. Holá (2011) uvádí jeden hlavní cíl mediace a doplňuje ho o několik podcílů. Podcíle jsou dle ní nejčastěji považovány za samotné cíle mediace: zvládnutí konfliktní situace, umožnit klientům pochopit podstatu a aspekty konfliktu a redukovat ho na úroveň, která je pro ně řešitelná, pomoci pochopit klientům vlastní zájmy a situaci, podporovat kooperaci a služnost při řešení konfliktů a tím zlepšit vzájemné vztahy, poskytnout klientům model pro řešení dalších konfliktů v budoucnosti, umožnit znesvářeným stranám společný náhled na jejich vzájemný vztah a tím je orientovat na sebe, nastolit otevřenou komunikaci danou klidným vyjadřováním a vzájemným nasloucháním, mobilizovat síly a schopnosti klientů

a vytvořit a přijmout jasně formulovanou, srozumitelnou a prakticky uskutečnitelnou dohodu, která je přijatelná pro všechny zúčastněné. Všechny tyto podcíle se dle ní podílejí na jednom konečném cíli, což je spokojenost účastníka mediace. Plamínek (2013) popisuje obecný cíl mediace jako vyřešení sporu. Arnelle Strand (2009) popisuje cíl mediace jako pomoc stranám dosáhnout pro ně přijatelné .

Principů mediace je několik. Matoušek (2003) popisuje princip nestrannosti. Popisuje ho jako nezájatost a schopnost mediátora přistupovat ke stranám bez předsudků. Princip vyváženosti popisuje jako zabezpečení toho, aby se strany podílely rovnoměrně na procesu mediace. Princip neutrality popisuje nehodnotící postoj mediátora ke klientům. Jako poslední princip uvádí nezávislost a myslí tím, že mediátor není finančně, psychicky ani vztahově propojen s žádným účastníkem mediace. Mediační centrum uvádí princip nezávislosti, respektování potřeb obou stran, partnerství, nediskriminační přístup, diskrétnost a důvěrnost, dobrovolnost, nestrannost a nezávislost, neveřejnost a bezplatnost.

Holá (2011) uvádí devět základních principů mediace: dobrovolnost, důvěrnost a důvěra, změna soupeření na spolupráci, orientace na budoucnost, pochopení odlišností, alternativy-hledání nových možností, nestrannost a neutralita, svoboda rozhodování, převzetí zodpovědnosti. ²

Plamínek (2013) uvádí dvanáct principů: princip dobrovolnosti, podpory, důvěry, tolerance, nehodnocení, rozhodování, odpovědnosti, nestrannosti, změny, budoucnosti, tvorby a vzoru. V principu odpovědnosti klade důraz na svobodné rozhodnutí ve vstupu do mediace, nesmí být vnucena zvenčí. Princip podpory popisuje jako pomáhání ze strany mediátora účastníkům konfliktu na jejich cestě ke spokojenosti. Princip důvěry není jen o důvěře v mediátora, jde především o důvěru v to, že druhá strana sporu bude v rámci mediace hledat řešení. Princip tolerance obsahuje především dávku tolerance mezi stranami konfliktu, která je nezbytná pro nalezení řešení sporu. V principu nehodnocení klade důraz na to, že nejde o hodnocení stavů, dějů či lidí. V principu rozhodování uvádí, že o všech věcných aspektech řešení nebo dohody rozhodují pouze účastníci konfliktu. Princip nestrannosti znamená, že mediátor se nesmí ke všem stranám konfliktu chovat stejně. V principu změny uvádí, že by strany měly být připraveny na požadavek pružnosti. Princip budoucnosti nám připomíná, že mediace je zaměřená především na budoucnost.

² Tyto principy podrobně popisuje Lenka Holá v knize Mediace v teorii a praxi z roku 2011

Princip tvorby je spjat s kreativní fází řešení. Posledním principem je princip vzoru, který nám připomíná, že mediátor je vzorem chování, jehož působení a vliv na strany konfliktu může přesáhnout čas a prostor dané mediace.

V kapitole se autor zabýval cíli a principy mediace. Popsal několik cílů a několik principů od různých autorů. Každý z autorů popisuje cíle a principy mediace odlišně. Můžeme si všimnout rozdílnosti již v obecném cíli mediace. Každý z uvedených autorů uvádí jiný obecný cíl. Matoušek (2003) uvádí jako obecný cíl dosažení dohody stejně jako Arnelle Strand (2009), která ještě tento cíl doplňuje o pomoc klientům v poskytnutí maximálních možností. Plamínek (2013) uvádí jako obecný cíl mediace vyřešení sporu a Holá (2011) uvádí jako obecný cíl spokojenost účastníka mediace. Autor se přiklání k Holé (2011), protože si myslí, že nejdůležitější je spokojenost obou účastníků. Mediace je dobrovolný proces pro oba účastníky a ztrácela by smysl, kdyby jedna ze stran odcházela nespokojená.

I v principech si můžeme povšimnout odlišností, ale je to především v názvech než v obsahu. Autorem vybraní tři autoři a jedna organizace uvádí také jiný počet principů. Matoušek (2003) uvádí čtyři, Mediační centrum uvádí osm, Holá (2011) uvádí jedenáct (z toho čtyři principy spojila do dvou) a Plamínek (2013) uvádí dvanáct. Princip nestrannosti uvádějí všichni autoři stejně jak v názvu, tak i v obsahu. Holá (2011) spojila princip nestrannosti s principem neutrality, kterou uvádí ze všech autorů pouze Matoušek. Holá (2013), Mediační centrum a Plamínek (2013) potom uvádějí několik stejných principů a to dobrovolnost, důvěrnost, rozhodování a budoucnost. Ostatní principy Holé (2011) a Plamínka (2013) nejsou stejné v názvech, ale jsou stejné v obsahu s tím, že Plamínek (2013) uvádí jako jediný princip vzoru. Je tedy zřejmé, že mediace nemá pevně zakotvené cíle ani principy. Každý chápe tyto dva pojmy trochu odlišně. Někdo je popisuje obecněji a někdo zase detailněji. Autor se přiklání k popsáním principům jak od Holé (2011), tak od Plamínka (2013), protože jsou stručné a jasné.

1.3 Modely mediace

V České republice se uvádí pro modely mediace pojem mediační modely či styly mediace. Zatím, tyto dva pojmy (model a styl), nebyly sjednoceny a nebyla na ně upoutaná žádná

pozornost. Autor práce vnímá důvod především v teprve rozvíjejícím se období mediace u nás. V zahraničí je tomu obdobně, můžeme se setkat jak s pojmem styl mediace, tak s pojmem model mediace. Každý autor popisuje obsah modelů či stylů odlišně což může působit značný zmatek. Autor nazval tuto podkapitulu jako modely mediace, bude však o těchto modelech psát tak, jak je pojmenovávají sami autoři, ze kterých bylo čerpáno. Podkapitola popisuje modely mediace pouze v základu.

Brzobohatý (2010) popisuje devět modelů mediace. Patří mezi ně model všeobecný, model zaměřený na řešení sporů, podniková mediace, transformativní model, kognitivně-systemický model, terapeutický a humanistický model, narativní a supervizní model mediace. Dle Pružinské a Labátha (2006) může mít mediace více podob v závislosti stupně rozvoje konfliktu, důvěry mezi stranami a mírou hostility. Jako známou podobu mediace uvádějí *shuttle mediaci*, což je tehdy, pokud mediátor komunikuje se stranami sporu odděleně, kdy získává jejich názory na předložené návrhy řešení konfliktu, pokud se nedosáhne dohody. Také uvádějí model transformativní, ve kterém se pracuje s emocemi a jejich hlubším pochopením. Hamulák a Ščerba (2008) rozdělují mediaci z hlediska způsobu vedení mediace. Rozeznávají tři podoby mediační činnosti na pomocnou či ulehčující, transformativní a hodnotící mediaci.

Zumeta (2000) rozděluje styly mediace na ulehčující, hodnotící a transformativní. V ulehčující mediátor pomáhá, díky procesu mediace, dosáhnout vzájemně přijatelného řešení. Nedává stranám žádné možnosti řešení ani doporučení. Mediátor má v tomto stylu na starosti proces, zatímco strany mají na starosti výsledky. Hodnotící mediaci popisuje tak, že mediátor může stranám formálně či neformálně doporučit výsledek. Nezabývají se potřebami a zájmy stran, ale chrání především jejich práva. V tomto stylu se mediace provádí spíše odděleně s účastníky řízení a jejich právníky. Mediátor tak přímo ovlivňuje výsledek mediace. Takový styl je v zahraničí přímo nařízen soudem, kde je určen mediátor. Ten se může setkat se samotnými právníky, stejně jako s účastníky řízení a jejich zástupců. Mediátor musí mít tedy odbornou znalost v oblasti práva. Spojení tohoto stylu mediace se soudy je předpokladem pro to, že funkci mediátora plní právníci. Transformativní mediaci popisuje jako nejnovější. Je založena na hodnotách a uznání každé strany. Potenciál pro tento styl je v tom, že všechny strany a jejich vztahy mohou být transformovány v průběhu mediace. Mediátor se se stranami setkává vždy společně. V tomto stylu strany proces mediace a výsledek mediace utvářejí a mediátor je pouze

následuje. Zumeta (2000) poukazuje na fakt, že mediátoři cítí rozdíly v těchto stylech mediace. Většina školení na mediaci učí usnadňující styl mediace, i když někteří advokáti trénují spíše styl hodnotící. Zumeta (2000) tvrdí, že je zde prostor pro zprostředkování praxe všech stylů mediace, protože každý z nich má svou užitečnost a místo v procesu řešení sporu. Nejvhodnější by dle ní bylo, popsat styl mediace stranám i advokátům. To umožní klientům jasný obraz toho, co jim mediace nabízí a tím bude více spokojených klientů.

Jon Linden (2000) poukazuje na fakt, že otázka stylu mediace, je v dnešní době jedním z nejvíce z diskutovaných témat. On styly mediace rozděluje do čtyř. Uvádí usnadňující, hodnotící, transformativní a narativní styl mediace.

David Spencer a Michael Brogan (2006), popisují čtyři druhy modelů mediace. Facilitativní (ulehčující), hodnotící, transformativní a kompromisní (settlement). První tři popisují jako většina autorů. Poslední model, tedy model kompromisu je podle nich především o původních požadavcích obou stran, přičemž cílem mediace je dojít ke kompromisu. Mediátor v tomto případě nemusí znát podrobně jádro problému. Jeho cílem je přivést obě strany k vyhovujícímu kompromisu.

Při psaní a studování podkladů ke kapitole byl autor značně zmaten z pojmu *modely mediace* a *styly mediace*. Všiml si, že v České republice se užívá pojem model i styl pro stejný význam a v zahraničí je tomu obdobně. V České republice o modelech mediace není k dostání skoro žádná literatura, protože na téma nebyla ještě upoutaná dostatečně velká pozornost. V zahraničí se o tomto tématu píše celkem dostatečně, ale každý autor používá pro obsah tématu jiný název. V převážné většině však mluví o stylech mediace. Také každý autor popisuje obsah těchto stylů trochu jinak. To však může působit na veřejnost trochu chaoticky. Rozdělení je v zahraničí hodně obecné. Za základní rozdělení modelů můžeme v zahraničí považovat tyto: pomocné či ulehčující (facilitativní), hodnotící (evaluační) a transformativní. Jon Linden doplnil základní rozdělení stylů ještě o narativní styl. Spencer a Brogan (2006) popisují výše uvedené základní rozdělení stylů mediace, které však nazývají jako modely. Ty ještě doplňují o model kompromisu. V České republice se nepoužívá rozdělení stylů ale rozdělení modelů mediace, které je členitější a podrobnější než v zahraničí.

Z čerpané literatury je jasné, že není pevně stanovené obecné rozdělení modelů, chceme-li stylů mediace. Autor práce se přiklání k podrobnějšímu rozdělení modelů, tak jak je uvádí Brzobohatý (2010).

Je důležité si také povšimnout napjaté situace v zahraničí na téma styly mediace. Mediátoři si obhajují používaný styl jako nejlepší tak intenzivně, že jsou někteří dokonce nazýváni *puritány*. Autor práce se přiklání k názoru Zeny Zumety (2000), která tvrdí, že je zde velký prostor pro vytvoření praxe všech stylů a že nejlepší cestou ke spokojenému klientovi je především sdělení, co mu používaný styl mediace může přinést a co od něj může očekávat. Je důležité si uvědomit, co tvrdí Vladimír Labáth (2013), že každý mediátor je jedinečný.

1.4 Proces mediace

Podkapitola obsahuje stručný popis procesu mediace dvou českých autorů a dvou zahraničních autorů, které autor na konci srovnává.

Aby se mohl uskutečnit proces mediace, musí mediátor zhodnotit, zda je konflikt vhodný pro mediaci. Matoušek (2003) uvádí situace vhodné pro mediaci. Jako vhodné popisuje strany, které jsou ve vzájemném vztahu a jsou závislé na vyřešení sporu, protože buď cítí odpovědnost za konflikt, nebo obě strany přispěly k vytvoření konfliktu. Také upozorňuje na to, že strany mezi sebou musí být schopny komunikovat aspoň na minimální úrovni tak, aby byla možná výměna nových informací. Uvádí také, že strany ani jejich právní zástupci by neměli zastávat názor, že ve sporu nutně musí být jedna strana vítězem a druhá poraženým. Samozřejmě, že obě strany musí dobrovolně souhlasit s účastí na mediaci. Naopak nevhodná mediace je dle Matouška (2003) ta, při které účastníci sporu jednají tvrdě a vítězství pro ně znamená porážku druhé strany, situace, ve kterých se jedná o ústavní práva či základní občanská práva, případy, kdy jedna strana použije hrozeb či fyzického násilí proti druhé straně, pokud jedna strana není ochotna dát k dispozici veškeré informace. Také není vhodná pro jedince, kteří za cenu zřeknutí se vlastních práv chtějí řešit konflikt, dále účastníky, kteří konzumují alkohol či drogy, s patologickými rysy osobnosti nebo agresivními tendencemi v chování, pokud si jedna strana přeje, aby

rozhodnutí vykonala autorita. V neposlední řadě není mediace vhodná, pokud má mediátor morální či etické zábrany u osoby nebo předmětu sporu.

Převážně v rozdělení situací vhodných či nevhodných pro mediaci vidí autor práce velký limit využití mediace v sociální práci. Zároveň si je vědom toho, že je členění vhodnosti využití mediace správné a je to jeden ze znaků profesionality mediace.

David Spencer (2012) pojmenovává fáze jako pre-mediation, mediation a post-mediation. První fáze obsahuje to, že se smluvní strany dohodly. Samostatné zasedání za pomoci mediátora, je někdy nazýván dle Spencera (2012) jako „*kyvadlová diplomacie*“, kde se mediátor pohybuje sem a tam mezi stranami a pomáhá rozvíjet možnosti pro vyrovnání. Pokud je mediace úspěšná, mediátor sepiše se stranami dohodu, kterou všichni podepíší.

Dle Matouška (2003) se proces mediace dělí na šest fází. 0. Příprava, 1. Zahájení, 2. Mediátoři naslouchají stranám, 3. Strany naslouchají jedna druhé, 4. Hledání možných řešení, 5. Dosažení dohody, 6. Sepsání dohody a závěr mediačního procesu. V nulté fázi popisuje cíl mediátora získat klienty pro mediaci. První fáze má za cíl přivítat jednotlivé strany, vzájemně se představit, navodit pozitivní atmosféru a vysvětlit postup mediace, úlohy mediátora a sdělit základní pravidla jednání. Cílem druhé fáze je naslouchat účastníkům. Ve třetí fázi, kdy strany naslouchají jedna druhé. V následující fázi je cílem především pomoci oběma zúčastněným hledat možná řešení. Pátá fáze má za cíl pomoci oběma stranám dospět ke vzájemně přijatelnému řešení, na kterém se shodly obě strany. Cílem poslední fáze je „*sepsat dohodu tak, aby byla vyvážená, reálná, konkrétní, časově vymezená, dosažitelná a měřitelná.*“ (Matoušek, 2003, s. 147). Na závěr pochválit zúčastněné strany za jejich snahu a úsilí.

Jessica A. Stepp (2003) tvrdí, že existuje 6 kroků k formální mediaci a to 1. úvodní poznámky, 2. prohlášení o problému stran, 3. časové shromažďování informací, 4. identifikace problému, 5. vyjednávání a vytváření možností a 6. dosažení dohody. V prvním kroku uvádí, že by se mediátor měl představit za přítomnosti obou stran. Prohlášení o problému stran popisuje Jessica A. Stepp (2003) jako krok, kde strany bez přerušení popisují svůj problém ve své mysli. Ve třetím kroku shromažďování informací klade důraz na emocionální proud, který vyvolá mediátor otevřenými otázkami. Poslední krok mediace nazvala Jessica A. Stepp (2003) jako dosažení dohody.

Holá (2011) popisuje šest fází mediace, které popisuje jako 1. zahájení mediace, 2. získávání informací, 3. Porozumění zájmům, 4. hledání řešení, 5. vytváření a sepsání dohody a 6. závěrečné slovo. První fáze začíná úvodním slovem mediátora. Jeho úkolem je především navodit atmosféru důvěry. Druhou fází popisuje jako prostor pro sdělení svého vnímání konfliktní situace mediátorovi. Ve třetí fázi dostávají zúčastnění možnost vzájemně komunikovat. Holá (2011) upozorňuje na to, že je velice emočně náročné pro klienty v konfliktu splnit takový cíl. *„Tím, že se člověk zbaví strachem motivovaného usilování, uvolní prostor pro přijímání informací a tvořivé řešení. To ale vyžaduje mimořádnou odvahu.“* (Holá, 2011, s. 128). Fáze hledání řešení má za cíl hledat vhodná řešení na základě zájmů a potře obou klientů. Vytváření a sepsání dohody popisuje jako výsledek fáze hledání řešení, kdy slouží soupis řešení jako rámec konečné dohody. Tato fáze je vyvrcholením procesu mediace. Poslední fázi nazývá jako *„závěrečné slovo“*, která obsahuje především evaluaci celého procesu mediace a pochvalu obou zúčastněných klientů.

V této části autor práce popsal proces mediace za pomoci čtyř autorů. O. Matoušek, L. Holá a J. Stepp popisují fáze mediace do šesti oblastí. Z toho jako jediný O. Matoušek začíná popis procesu mediace nultou fází. D. Spencer popsal proces mediace pouze do třech fází. Z pohledu autora práce to však není žádná zásadní chyba. Z celkového pohledu jsou si fáze všech autorů podobné. Pokud se zaměříme na detaily, můžeme si všimnout, že zahraniční autoři se v procesu mediace nezmiňují o evaluaci. Nepíší o pochvale zúčastněných osob v průběhu ani při závěru mediace.

Autor práce se domnívá, že rozdělení mediace do šesti fází je přínosná metoda. Je zapotřebí mít tyto fáze i jejich obsah na paměti. Přiklání se k tomu, aby v průběhu, ale především v poslední fázi mediace nechyběla evaluace celého procesu mediace, projevení ocenění a pochvala oběma zúčastněným stranám.

1.5 Aplikační oblasti mediace

Podkapitola obsahuje rozdělení aplikačních oblastí mediace, které popisují čtyři autoři. Aplikační oblasti jsou následně stručně popsány.

Plamínek (2013) stejně jako Holá (2011) uvádí rozdělení mediace na rodinnou mediaci, peer mediaci, komunitní mediaci, interetnickou mediaci, environmentální mediaci, mediace v politice a diplomacii, obchodní mediaci a mediaci v trestním řízení. Hamulák a Ščerba (2008) rozdělují oblasti mediace z pohledu povahy právních vztahů na mediaci občanskoprávní, obchodněprávní, pracovněprávní, spotřebitelskou, rodinnou a trestněprávní. Holá (2011) rozděluje aplikační oblasti mediace na mediaci v civilních sporech a mediaci v trestním řízení. Uvádí, že oblasti civilních sporů jsou současně i aplikačními oblastmi mediace, které vymezují její označení. Dle ní sem patří rodinná a partnerská mediace, obchodní mediace, peer mediace, mediace v pracovněprávních sporech, interetnická mediace, komunitní mediace, environmentální mediace a mediace v politice a diplomacii.

Obchodní mediace

Plamínek (2013) tvrdí, že má v této oblasti mediace velkou naději. Užívá se pro řešení obchodních a podnikatelských sporů, pracovních sporů a konfliktů uvnitř firem. Může jít o spory mezi majiteli firmy a zaměstnanci. Dle Holé (2011) se mediace do této oblasti přirozeně rozvinula od soudního rozhodování přes arbitrážní řízení. Uvádí také, že základní ideologie a principy mediace zůstávají stejné, má však svá specifika v cílech, přístupech mediátorů, mediačních uspořádání a používaných technikách.

Mediace v pracovněprávních sporech

Specifický druh mediace řeší chronické a situační konflikty v rámci pracovněprávních vztahů a v organizaci práce. Jedná se o např. hodnocení pracovníků, rozdělování úkolů, obtěžování, konflikty mezi pracovníky, vedení týmu nebo ukončení pracovních poměrů. Dle Holé (2011) má tato mediace svá specifika především procesní a vztahová. Vztahy na pracovišti jsou citlivou oblastí pozic a vztahů, proto mediační jednání a celkový kontext mediace tuto skutečnost musí respektovat.

Mediace v politice a diplomacii

Plamínek uvádí, že mediace v politice a diplomacii se uplatňuje jak ve vnitřních věcech jednotlivých států, tak i v mezinárodních vztazích a při tlumení válečných konfliktů. *„Mediační prvky nese pochopitelně i běžná práce diplomatů v mírových*

podmínkách a i u nás se diplomaté se základy mediace v Diplomatické akademii seznamují.“ (Plamínek, 2013, s. 152). Holá (2011) uvádí, že diplomaté považují toto zprostředkování za jednu ze svých nejdůležitějších aktivit, protože jedna z důležitých vlastností demokratických politiků by měla být schopnost zprostředkovat komunikaci, setkání, dohody a kontakt s hodnotami, kulturami a poznáním.

Rodinná mediace

Rodinnou a partnerskou mediaci popisuje Holá (2011) jako jednu z nejrozšířenějších oblastí využití mediace. V této oblasti se mediace dělí na rozvodovou mediaci a rodinnou mediaci. Hlavním cílem rodinné mediace je dle Holé (2011) stabilizovat poměry rodičů i dětí, protože nejdůležitější faktor dobré adaptace dítěte, je malá míra konfliktů právě mezi rodiči. Rodinná mediace tedy řeší konflikty, které vznikly při vzájemném soužití členů rodiny, nýbrž rozvodová mediace řeší konflikty za pomoci rozvodového řízení. Holá (2011) zmiňuje v této oblasti ještě mediaci partnerskou, která řeší konflikty mezi osobami, mezi kterými je dlouhodobý partnerský vztah. *„Specifika rodinné mediace spočívají v charakteru rodinných vztahů – v jejich soukromé a důvěrné povaze. Oproti řešení pracovních, obchodních nebo sousedských sporů je zacházení s rodinným konfliktem o mnoho náročnější právě kvůli nutnosti přistupovat k předivu rodinných vztahů citlivě, taktně, a přesto dostatečně otevřeně.*“ (Sobotková, 2013, s. 88). NADRAC rodinnou mediaci popisuje jako rodinné řešení sporů, což je proces provedený nezávislým odborníkem, který pomáhá lidem trpícím, negativně ovlivněným odloučením či rozvodem, vyřešit některé, nebo všechny spory navzájem, aniž by byl přítomen soud. *„Základní podstatou rodinné mediace je zjištění, že většina rozvádějících či rozcházejících se partnerů má zachovanou schopnost a vůli zůstat kompetentními rodiči. Lze tak postupně oddělit konfliktní partnerskou rovinu od roviny rodičovské. Proces rodinné mediace zdůrazňuje zodpovědnost rodičů za rozhodnutí, která ovlivní jejich děti.*“ (Holá, 2011, s. 180-181). Jak jsme se mohli dozvědět, rodinná mediace je nejčastější oblast využití mediace, což oceňují rodiny, mediátoři, ale také soudci, kteří vnímají mediaci jako velice přínosnou.

Peer mediace

Peer mediace je dle The National Crime Prevention Council³ zprostředkování pro školy. Je založená na instruktáži jak zvládat vzájemné konflikty. Peer mediace pomáhá mládeži komunikovat, zvládat hněv a rozhodovat se. Zlepšuje komunikační dovednosti žáků a učí studenty prevenci násilí, aby mohli oni sami správně zprostředkovat konflikty mezi svými vrstevníky. Dle Holé (2011) přispívá k rozvoji psychosociálních kompetencí a působí jako prevence proti vznikům závažnějších porušení pravidel. Peer mediaci dle The National Crime Prevention Council doporučuje koordinátor programu nebo učitel, který musí být proškolen. Ten potom přidělí peer mediátora. V zahraničí je peer mediace oblíbená, protože řešení konfliktů prostřednictvím peer mediace často nahrazuje zadržení mládeže zapojených do bojů, zastrašování, slovní vyhrožování ostatních studentů na akademické půdě.

Interetnická mediace

Interetnická mediace se zabývá konflikty vzniklé mezi etnickými skupinami. Mohou to být národy, etnické komunity či národnostní menšiny. Takový konflikt může dosáhnout i mezinárodní charakter. Dle International Center for Ethno-Religious Mediation⁴ má použití mediačních nástrojů k řešení interetnických konfliktů potenciál k vytvoření trvalého míru, protože kvalita mezi zneprátenými etnickými skupinami závisí na typu a účinnosti dostupných mechanismů mezi etniky a rozhodnutí vlády.

Environmentální mediace

Environmentální mediace se dle Holé (2011) zabývá spory veřejné politiky. Jsou to spory, při nichž je nutná účast veřejnosti. Můžeme si pod tím představit např. zřízení skládky či postavení azylového domu. V zahraničí se environmentální mediace používá jako způsob pomoci stranám, který může vyřešit problém životního prostředí, využívání půdy a k zemědělské spory.

³ The National Crime Prevention Council byla založena v roce 1982 pro správu prevence kriminality. Posláním je být vedoucí v pomoci lidem, aby oni sami, jejich rodiny a komunity žili v bezpečí bez trestné činnosti. K dosažení tohoto cíle vytváří nástroje, které mohou obce použít k učení strategie prevence kriminality, mohou zapojit členy komunity a koordinovat i místní orgány.

⁴ International Center for Ethno-Religious Mediation je mezinárodní centrum, pro etno-náboženskou mediaci, která existuje na podporu kultury míru mezi etnickými a náboženskými skupinami v zemích po celém světě. Poskytuje také profesionální konzultační služby vládám světa, místním, regionálním a mezinárodním organizacím.

Komunitní mediace

Komunitní mediace se zabývá konflikty v komunitách. Patří sem spory sousedů, generační konflikty v komunitě či konflikty občanů s institucemi. Mediace v politice a diplomacii obsahuje např. dohody při politických jednáních jednotlivých stran, vyjednávání o program vlády a rozpočtu. Dle National Association for Community Mediation⁵ je komunitní mediace konstruktivní postup pro řešení rozdílů a konfliktů mezi jednotlivci, skupinami a organizacemi, je alternativou k vyhýbání se placení daní, destruktivní konfrontaci, delším soudním sporům a násilí.

V kapitole autor práce popisoval aplikační oblasti mediace od Lenky Holé, protože mu toto rozdělení přijde logické a podobné jako v zahraničí. Mediace i nadále rozšiřuje své aplikační oblasti např. ve zdravotnictví, autorskoprávní oblasti, v oblasti výchovného poradce, školního intervenčního týmu nebo v insolvenčním řízení. Důkazem je nově vydaná kniha Mediace a možnosti využití v praxi od Lenky Holé a kolektivu. K hlavnímu cíli této diplomové práce, který je analýza možností a limitů využití mediace v sociální práci, vnímám tyto rozsáhlé oblasti využití mediace jako jednu z možností využití mediace v sociální práci, a to i z důvodu, že se tyto aplikační oblasti stále rozvíjejí.

⁵ National Association for Community Mediation je Národní asociace pro komunitní mediaci, která podporuje zachování a růst mediálních programů a komunitních procesů.

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Kapitola obsahuje základní popis historie sociální práce, její cíle a principy, paradigmat a dilemata sociální práce a také proces a metody sociální práce. Z hlediska tématu diplomové práce, autor zařadil popis paradigmat a dilemat z důvodu, že čtenáři pomohou vytvořit jasnější představu o tom, ve kterém paradigmatu se může metoda mediace využít v sociální práci. Hned z počátku popisuje autor historii sociální práce, kterou vnímá důležitou převážně z důvodu komparace mediace a sociální práce v další části diplomové práce.

Americká národní asociace tvrdí, že sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování. Je zaměřena na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.

Havrdová (1999) popisuje sociální práci jako profesionální aktivitu, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivců, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce a realizací. Dále napomáhá změnou legislativních a společenských podmínek, které mají za cíl ochránit a posílit zejména znevýhodněné, ohrožené jednotlivce a skupiny ve společnosti.

Dle Levické (2004) je význam sociální práce v pomoci, která směřuje ke zkvalitnění života jednotlivce i skupin tím, že se zaměřuje na zlepšení fungování jednotlivců, skupin i komunit ve vnitřní společnosti. Sociální práce nevstupuje jenom do kontaktu se svými klienty, ale prostřednictvím jich vstupuje do kontaktu také s celým jejich prostředím.

2.1 Historie sociální práce

Podkapitola popisuje stručný vývoj sociální práce. Vychází z popisu dvou českých a jednoho slovenského autora. Historie sociální práce je zde uvedena z důvodu komparace mediace a sociální práce.

Navrátil (2001) uvádí, že sociální práce si prošla složitým historickým vývojem a prošla řadou proměn. Pokud bychom chtěli znát počátek sociální práce, určitě ho najdeme již v začátcích lidského bytí a soužití v dobách kdy existovala instituce mudrců, ke kterým lidé chodili o radu. Upozorňuje na fakt, že historici tvrdí, že v prvotních společnostech již existovaly programy pomoci sociálně slabým lidem. Ve starověké Číně byly zřizovány útulky pro staré, nemocné a chudé. V Indii se sociální péče o chudé rozšířila po době Budhových misi. Také v Řecku existovaly ústavy, ve kterých se v době velkých svátků rozdávaly dary a příspěvky pro chudé a nemocné. Matoušek (2001) také uvádí, že tyto dary nebyly založeny na institucionalizované povinnosti státu pomáhat všem chudým. Některé byly určeny jednotlivci a některé davu např. veřejné hostiny. Uvádí také, že v Římě byly zakládány Collegia, která měla svépomocný význam a byla charitativní. Také vznikali spolky veteránů legií, které poskytovali pomoc válečným invalidům, sirotkům či vdovám. Navrátil (2011) tvrdí, že sociální práce, tak jak ji chápeme dnes, se vyvinula až v 19. a 20. století.

Podle Levické (2003) můžeme ve vývoji sociální práce identifikovat šest výrazných etap. První etapa obsahuje samovolné formování v období přechodu od dobročinné podoby sociální práce k profesionální sociální práci. Je to doba od roku 1900 až do roku 1920. Sociální pracovníci nejprve používali pracovní postupy náhodně, dle předešlých zkušeností či intuitivně. Později si začali vytvářet soubory pravidel. V druhé historické fázi od roku 1920 až do roku 1940 proběhlo vypracování metodiky sociální práce, kde působilo výrazné ovlivnění rozvojem sociální práce v zahraničí zejména USA. Metody se rychle rozšířili do Evropy. Ve třetí historické etapě tedy od roku 1940 až 1955 probíhal přechod od používané metodiky k jejímu rozšíření o metody zaměřené na analýzu se zřetelem na realizování úlohy. V této době byl pojem „metoda“ nahrazen pojmem „technika“. Využívala se zejména finanční pomoc, pomoc orientovaná na oblast hygieny, psychologická pomoc nebo dohled nad rodinou. Čtvrtá etapa znovuobjevila význam metody „*case work*“⁶ a to v období od roku 1955 až do roku 1960. Po válce došlo k přesunu významu výkonové, individuální práce k administrativnímu chápání sociální práce. Proběhlo odtržení výkonové části práce, tedy přímá práce s klientem, od části administrativní. Kritické období od roku 1961 – 1980 se zastávalo všeobecné metody. V tomto čase se prosazovalo co největší soubor metod, které má sociální pracovník ovládat

⁶ Case work je metoda sociální práce s jednotlivcem nazývána také jako případová práce.

a používat. Byla to však jen reakce na široké spektrum problémů, kterými by se měl sociální pracovník zabývat. Změny v metodice sociální práce ve vztahu ke globalizačním tendencím přinesla šestá historická fáze v období 80. a 90. let 20. století. Reakce na globalizaci společnosti však přinesla nová rizika jako drogovou závislost, AIDS a pomoc lidem třetího světa. Je důležité připomenout, že činnost podobná sociální práci se objevila v 19. století. Tehdy tuto činnost vykonávala církev. Tehdy starší ženy jako dobrovolnice docházeli do domácností k lidem a snažily se jim pomáhat. Začalo se jim říkat „přátelské návštěvnice“. Práce probíhala při faře, kdy se společnost pro sociální práci rozdělovala na zasloužilý a nezasloužilý chudý lid. Vznikla teorie příčin problémů. Pokud byla příčina problému způsobena špatnou morálkou, musela se nejprve morálka napravit, než se začal problém řešit. Používaly se metody jako moralizování, citové vydírání, modlení a zprostředkování zaměstnání. Začali vznikat tzv. chudé školy, azylové bydlení – ubytovny, pojištění, spořitelny, večerní vyučování, veřejné knihovny a sirotčince. Pro sportovně nadané vznikl Sokol, pro dívky Útulek pro osamělé dívky, kde se učili domácí práce. Ústav pro padlé dívky vznikl hlavně pro prostitutky. Vznikl skaut a pionýr pro vojáky, kteří se učili přežít. Propagace sociální práce v této době probíhala za pomoci letáků, plakátů, brožurek a kampaní např. proti alkoholu a prevenci pohlavních chorob. Sociální práce je nazývána sociální prací až tehdy, když ji od církve převzal stát. Do historie sociální práce se v zahraničí zapsala Mary Richmond, která založila případovou práci s jednotlivcem, J. Adams, která se věnovala sociální práci se skupinou a O. Hill, která pracovala s komunitou. V České republice tomu byla hlavně M. Krakešová – Došková, která přivedla práci Mary Richmond do České republiky.

2.2 Cíle a principy sociální práce

V podkapitole se autor zabývá základním popisem cílů a principů sociální práce. Vychází ze zahraniční a české literatury.

Payne (1997) tvrdí, že sociální práce je sociálně konstruovaná činnost. *„Její teorie a praxe jsou reakcemi na to, jak konkrétní lidé vnímají v určité době a v určitém místě sociální problém.“* (Matoušek, 2003, s. 12). Nemůže být budována a hodnocena nadčasově. Sociální práce je vykonávána v návaznosti na jiné obory a profese a to na zdravotnictví, psychologii, právo, policii, pedagogiku, psychiatrii apod. Sociální práce si

ve svém vývoji začala vytvářet své vlastní teorie a postupy. Její hranice v České republice sahá od případové práce až k pokusům ovlivnit nadnárodní sociální systém. Praktické cíle jsou dle Americké asociace sociálních pracovníků hlavně podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se. Zejména politikové považují za cíl sociální kontrolu a řešení či prevenci sociálních problémů. Podle Navrátila (2000) je cílem sociální práce zase podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba skupinově nebo individuálně vnímána a vyjádřena.

Touha po změně je jeden ze základních omylů sociální práce, pokud klient změnu nechce, nemá cenu ho nutit. Sociální práce usiluje o zlepšení sociálního fungování jedinců i skupin tím, že realizuje aktivity zaměřené na jejich sociální vztahy. Aktivity Navrátil (2000) řadí do tří skupin a to aktivity zaměřené na odstranění problému, aktivity zaměřené na rozvoj potenciálu klienta a aktivity preventivního charakteru.⁷

Sociální práci vymezil Matoušek (2003) jako činnost mikroúrovně, střední úrovně a makroúrovně, přičemž v mikroúrovni se pracuje s jednotlivcem. Je to takzvaná případová práce. V druhé úrovni se pracuje s rodinami a malými skupinami. Do třetí úrovně můžeme zahrnout práci s velkými skupinami a komunitami. Případová práce nebo přístup zaměřený na klienta je činnost, která je zcela nejběžnější. Uplatňuje se v oblastech duševního zdraví, ve službách pro seniory, pro přistěhovalce nebo s klienty v dlouhodobé péči.

Dle etického kodexu sociálních pracovníků České republiky patří mezi hlavní principy sociální práce lidská práva a lidská důstojnost. Sociální práce je založena na respektu k hodnotě důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci by měli podporovat a chránit fyzickou, emoční, duševní a duchovní integritu a blaho každého člověka. To dle etického kodexu sociálních pracovníků České republiky znamená respektovat právo na sebeurčení. Sociální pracovníci mají respektovat a podporovat právo lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí a to nezávisle na jejich hodnotách a životních rozhodnutích. Mají podporovat právo na participaci. To znamená, že mají maximálně napomáhat zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby a to způsoby, aby mohli dosáhnout zmocnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, které ovlivňuje jejich život. Sociální pracovníci by měli jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí.

⁷ Tyto aktivity podrobněji popisuje Pavel Navrátil ve své knize *Úvod do teorií a metod sociální práce* z roku 2000.

Mají se zajímat o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usilovat o rozpoznání všech aspektů života člověka. Posledním principem je identifikovat rozvinout silné stránky klienta. Sociální pracovníci se mají zaměřit na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporovat jejich zmocnění.

Fakta hovoří, že sociální práce nemá celosvětově stanovené cíle a metody. Rozdíly jednotlivých kulturních zemí mezi teorií a praxí v sociální práci jsou tak obrovské, že není možné stanovit pevnou hranici cílů a principů sociální práce. Každá země vnímá a provádí sociální práci jiným způsobem.

2.3 Paradigmata a dilemata sociální práce

Kapitola vytváří čtenáři jasnější představu o tom, ve kterém paradigmatu se mediace jako metoda nachází a kde se může využít v sociální práci.

V sociální práci během 20. století vykrytalizovaly tři odlišné přístupy, které Payne (1997) označuje jako tzv. „malá paradigmata“. Paradigmata se odlišují filozofickými východisky i praktickými důsledky.⁸

Terapeutické paradigma

Hlavní důraz je v paradigmatu kladen na komunikaci a vztah, protože prostřednictvím komunikace získávají klienti kontrolu nad vlastními pocity. Je to proces vzájemného ovlivňování, protože zde nepřichází změna jenom u klienta, ale také u pracovníka.

Reformní paradigma

Dle Matouška (2001) paradigma podporuje spolupráci, solidaritu ve společenské skupině a hlavním cílem je udržet společenskou rovnost sociálního fungování. Celá společnost se vlastně může podílet na změnách institucí a toto paradigma se zaměřuje na šíření toto vědět. Sociální práce se snaží o zapojení společnosti do procesu, ve kterém by

⁸ O paradigmatech a dilematech se čtenář může dozvědět více v knize Oldřicha Matouška *Základy sociální práce* z roku 2001, v knize Ivo Řezníčka *Metody sociální práce* z roku 2000 nebo v knize Pavla Navrátila *Úvod do teorií a metod sociální práce* z roku 2000.

společnost byla nápomocna ve změnách společenských institucí. Vzdělání sociálního pracovníka by mělo být posíleno o politologii, sociální filozofii či sociologii.

Poradenské paradigma

Matoušek (2001) uvádí, že paradigma usiluje o zlepšování systému nabízených služeb. Jde o pomoc klientům díky poskytování informací, kvalitním poradenstvím, zpřístupňováním informací a mediací. Neusiluje o zásadní změny. Cílem sociálních pracovníků je malá změna společnosti a jejích institucí.

V sociální práci se v 19. a zejména ve 20. století projevila řada protichůdných tendencí, které lze obecně označit jako vývojová dilemata. Nazývají se formalizace a deformalizace, profesionalizace a deprofesionalizace, normativnost a nenormativnost, pomoc a kontrola. Autor je zde uvádí, protože i mediace se může s těmito protichůdnými tendencemi setkat.

Dilema formalizace a deformalizace

V 19. století měla o sociální práci zájem hlavně rovina soukromých a církevních organizací. 20. století bylo dobou rozšíření státem organizovaných služeb tj. formalizace sociální práce. Dle Novotné a Schimmerlingové (1992) se však formální i neformální sociální práce vyvíjejí současně vedle sebe a převaha jednoho nebo druhého přístupu, je závislá na konkrétních politických situacích.

Dilema profesionalizace a deprofesionalizace

Matoušek (2001) popisuje několik pohledů na toto paradigma. Profesionalizace souvisí s formalizací, protože se vyznačuje tím, že profesionální skupina vyvíjí snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat práci v okruhu své kompetence. Dle Řezníčka (1994) je vyžadovaná deprofesionalizace, která má otevřít přístup jak k sociálním pracovníkům, tak i k nekvalifikovaným lidem.

Dilema normativnost a nenormativnost

V dilematu jde o etnocentrismus vs. partnerství. Etnocentrismus je chápán jako tendence stavu soc. pracovníků přistupovat ke klientům z pozice hodnotových orientací

a norem, které jsou vlastní skupině, či společenské třídě, k níž soc. pracovníci patří. Partnerství však znamená snahu podporovat klienta, aniž jsou kladeny normativní a hodnotové podmínky této spolupráce.

Dilema pomoc a sociální kontrola

Nabízení pomoci je takový postoj sociálního pracovníka vůči klientovi, který charakterizuje věta: *Řekni mi, v čem ti mohu být prospěšný?* Tento postoj otvírá klientovi i pracovníkovi možnost spolupráce na vytvoření pracovního kontraktu. Řezníček (2000) upozorňuje, že díky potlačování kontrolní funkce sociální došlo v období rozšiřování psychoterapeutických přístupů ve Spojených státech k omezení účinnosti sociální práce.

Dilema polyvalence a specializace

Dilema je zmiňováno v souvislosti s organizací sociálních služeb. Polyvalence dle Matouška (2001) znamená, že sociální pracovník poskytuje služby klientům v nejrozmanitějších životních situacích, řeší problematiku mladistvých, dospělých delikventů, pracuje s rodinami s dětmi a zabývá se občany invalidními či starými. Má velice širokou cílovou skupinu. Specializace označuje, že se sociální pracovník v rámci svého profesního působení zabývá pouze určitým daným sociálním problémem.

Dilema sociální práce jako věda a umění

„V americké teorii sociální práce se poněkud nepřesně a nepříliš jasně mluví o „umění a „vědě“ této profese. Uměním se míní kombinace nadání, zkušeností, osobních hodnot a intuitivní tvořivosti.“ (Řezníček, 2000, s. 23). Navrátil (2000) uvádí, že obě charakteristiky jsou nezanedbatelné.

Mediace jako metoda má své nezastupitelné místo v některých v paradigmatech sociální práce. Terapeutické paradigma má za cíl pomoci jednotlivcům, skupinám i komunitám zabezpečit psychosociální pohodu, což je velice podobný cíl mediace, který je dle Holé (2011) spokojenost klienta. Také bychom mediaci mohli zařadit do paradigmatu poradenského, protože dle Matouška (2001) jde v paradigmatu především o pomoc klientům, díky poskytování informací, kvalitním poradenstvím, zpřístupňováním informací a mediací. Můžeme si všimnout, že některá dilemata sociální práce se začínají dotýkat i mediace jako např. formalizace a deformalizace. Stejně tak jako sociální práce ve

20. století, kdy byla rozšířena státem organizovaných služeb, v dnešní době se formalizuje i mediace např. přijetím zákona o mediaci. Tím se mediace dotýká i dilema profesionalizace a deprofesionalizace, ve kterém Matoušek (2001) uvádí, že profesionalizace souvisí s formalizací, protože se vyznačuje tím, že profesionální skupina vyvíjí snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat práci v okruhu své kompetence.

2.4 Proces sociální práce

Podkapitola proces sociální práce stručně popisuje fáze sociální práce. Protože proces sociální práce popisuje každý autor jiným způsobem, autor této práce zde uvádí dva popisy a z toho si vybírá ten, který mu nejvíce vyhovuje.

Úlehla (1999) popisuje proces sociální práce do několika fází. Fáze přípravy, otevření, dojednávání, průběhu, ukončení a přípravy. Matoušek (2003) popisuje proces sociální práce jako proces, který zahrnuje sociální studii, vyšetření, intervenci a ukončení. Mne se líbí fáze popsané panem Úlehlou, proto je ve své práci uvedu. Dle Havránkové (2003) je důležité v sociální práci pochopit jak klienta, tak i jeho rodinu, komunitu, či společnost ve které žije. Klade také důraz na znalost organizace v okolí, které může sociální pracovník klientovi nabídnout k využití.

Příprava

Celý proces začíná už u přípravy na setkání s klientem. *„Příprava znamená vše, co se děje před rozhovorem s klientem. Příprava se týká zásadních otázek, kdo je pracovník, co je jeho poslání, co potřebuje umět, jaké má cíle, zdroje a východiska, o co se opírá a podobně. Úkolem pracovníka v této fázi je, aby věděl, co je zač a čím pomáhá.“* (Úlehla, 1999, s. 15). Dle K. I. Berga (2013) je také důležité promyslet si, co nejdůležitějšího budeme chtít klientovi sdělit.

Otevření

Druhým krokem je otevření. *„Otevření společné práce s klientem, sjednávání schůzky, uvedení do pracovny, první věty, první rozhovor, začátek každého rozhovoru. Je o to, aby pracovník svým připojením ke klientovi pro něj vytvořil dostatek bezpečí.“*

(Úlehla, 1999, s. 15). Sociální pracovník by měl především zjistit podle K. I. Berga (2013), zda je klient ve správné kanceláři, co potřebuje a zda mu může pomoci.

Dojednávání

Úlehla (1999) tuto fázi popisuje jako dojednávání objednávky klienta a pozice pracovníka. Cílem je, aby bylo oběma stranám jasné, co mohou očekávat a nabídnout. Důležité je správně cíle formulovat. Sociální pracovník by se měl zabývat tím, čeho chce klient dosáhnout. Cíl by měl být pro zájemce významný, konkrétní, malý, musí pojmenovat začátek a nikoli konec něčeho, musí být realistický a dosažení cíle musí stát klienta úsilí.

Průběh

Podle Úlehly (1999) udržuje užitečné pracovní vztahy. Základním úkolem je dosažení společného cíle díky vyřešení problému. Zmiňuje také, že se v této fázi objeví 3 základní pracovní témata a to je zakázka, stížnost nebo návštěva. Zakázka probíhá během setkání s klientem, kdy se dojednává obsah a cíl spolupráce. Klient i pracovník chápou, že držitelem problému je klient. Klient je ochoten spolupracovat a přináší tedy do spolupráce zakázku. Stížnost se objevuje v průběhu setkání, kdy se identifikuje společně cíl péče a klient se nemá za nositele řešení. Posledním pracovním tématem je návštěva a probíhá tak, že klient svůj problém nevnímá.

Ukončení

Fáze ukončení obsahuje tři části. V první se zabýváme pocity klienta a nazývá se uvolnění. Druhá stabilizuje klientovi změny a třetí je hodnotící. Podle Matouška (2003) je termín zakončení rozhodnutý už při sepisování smlouvy. To však nemusí znamenat, že kontakt mezi klientem a sociálním pracovníkem skončí dnem uvedeným ve smlouvě. Úlehla (1999) tvrdí, že má právo klient ukončit kontakt s pracovníkem, protože jedině on má představu o tom, co mu může pomoci.

Příprava

V celém průběhu sociální práce mohou nastat problémy a překážky. Úlehla (1999) tvrdí, že základním nástrojem pracovníka je rozhovor. Schopnost pracovníka používat

tento nástroj je závislá na tom, jak rozhovoru rozumí. Proto mohou někdy nastat problémy a překážky díky komunikaci. K.I.Berg (2013) klade největší důraz na přípravu setkání. Tvrdí, že nejlepší způsob přípravy je, zjistit co nejvíce informací o klientovi, které by přispěly ke snadné komunikaci s ním.

2.5 Metody sociální práce

Podkapitola obsahuje základní popis metod sociální práce. Nejprve je metoda definována, jsou popsány metodické postupy a klasifikace metod. Je důležitá především z důvodu vyjasnění pojmu metoda, protože sama mediace je metodou.

Metoda je postup, kterým dospíváme k výsledku. Podle Levické (2003) nám k bližšímu popisu metod sociální práce nám pomůže klasifikace metod. Klasifikujeme je podle několika kritérií a to: čas, demografie, status, místo výkonu sociální práce, příjmové hledisko a druh vykonávané činnosti.

Důležité je si uvědomit, že mediace má své nenahraditelné místo v metodách sociální práce. Přikláním se k názoru, že: „*Mediace je alternativní metoda pro řešení sporů, která pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sblížení lidí. Je to metoda, která má v demokratické společnosti své pevné místo a v posledních deseti letech se stává pomocnou technikou pro řešení sporů i u nás.*“ (Matoušek, 2003, s. 135)

3 MEDIÁTOR A SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Kapitola obsahuje základní popis mediátora a sociálního pracovníka. V první části kapitoly autor popisuje roli mediátora a roli sociálního pracovníka. Dále uvádí profese a podmínky vzdělání pro mediátora a sociálního pracovníka.

3.1 Role mediátora a sociálního pracovníka

Podkapitola stručně popíše role mediátora a sociálního pracovníka a uvede, jakou odpovědnost mají obě tyto role.

Dle Arnelle Strandové (2009) je role mediátora nezávislá a neutrální. Asociace mediátorů České republiky, nebo také AMCR tvrdí, že jsou základní principy role mediátora především neradit stranám, nehodnotit a nestát vnitřně na straně „oběti“. Plamínka (2013) doplňuje ještě hlavní povinnosti mediátora, které jsou pomáhat ostatním, ne sobě, zprostředkovat komunikaci, určovat proces, být nestranným, dbát na orientaci a nerozhodovat o věci. Matoušek (2003) zase tvrdí, že mezi hlavní úkoly mediátora patří vysvětlení procesu mediace, její fáze a postupy, usnadnit komunikaci a být odpovědný za proces mediace, shromažďovat informace o daném případě a pracovat se stanovisky, emocemi a postoji klientů, analyzovat informace a definovat sporné body.

Odpovědnost mediátora je velká. Mediátor vede mediační jednání a odpovídá kompletně za celý jeho průběh. Má právo proces mediace regulovat a určovat. Dle Etického kodexu Komory mediátorů a facilitátorů ČR má mediátor odpovědnost za dobrovolnost. Je povinen respektovat rozhodnutí kterékoli strany o ukončení mediace. Je odpovědný za důvěru v mediaci, nestrannost procesu, je povinen zachovávat nezávislý a nestranný přístup k oběma stranám procesu. Je odpovědný za respekt a správné vedení mediačního procesu.

Sociální pracovník dle Matouška (2003) pracuje s klienty, s jejich rodinou a přirozenou skupinou. Mezi klienty patří i uměle vytvořená skupina, jakými jsou např. školní třídy. Další skupinou jsou organizace, které řídí činnost agentur poskytujících sociální služby. Cílovou skupinou jsou i místní lidé, žijící v jednom místě. Sociální pracovník se ve své profesi v rámci povinností a práv pohybuje dle Matouška (2003)

v rovině právního systému, zaměstnavatelem a profesními standardy. „*Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní. Odhaduje také detaily ze života klientů – proto jsou důležitá pravidla, která zajišťují klientům ochranu.*“ (Matoušek, 2003, str. 45). Práva a povinnosti se v ideálním případě mohou prolínat. Vždy to tak není a je na sociálním pracovníkovi, jak se v danou chvíli rozhodne. Může se stát, že bude jednat podle svých povinností, které jsou definované zákonem a zaměstnancem. Nikdo mu nemůže nic vyčítat, protože jednal podle pravidel. Tyto pravidla ho chrání před odpovědností, ale zároveň ho omezují v jednání. V praxi to potom vypadá tak, že samotní klienti jsou přetvářeni k tomu, aby vyhovovali organizaci, nikoli naopak.

Odpovědnost a autorita jsou pro sociální práci velice významné pojmy, jsou to pojmy příbuzné a oba jsou součástí osobního vlivu na klienta. Autoritu rozdělujeme na dva hlavní typy a to autoritu formální a autoritu přirozenou. Autorita formální vzniká z postavení či pozice sociálního pracovníka. Přirozená autorita je někdy vhodná nebo nutná k dotvoření celkové autority sociálního pracovníka. Odpovědnost s autoritou úzce souvisí, protože vyplývá z plnění každé funkce a role. Sociální pracovník má odpovědnost za sebe (vzdělání, odborná příprava, organizace svého času na pracovišti, kvalitní příprava na jednání s klientem, vytváření vhodného prostředí na pracovišti, dobré prosazování své profese na veřejnosti). Dále má odpovědnost za kontakt s klientem (individuální a objektivní jednání), nenechá se ovlivnit předsudky a stereotypy, snaží se klienta akceptovat a pochopit) a v neposlední řadě má odpovědnost za obsah práce s klientem (nabídka klientovi všech dostupných řešení, dostatečný prostor při komunikaci, prostor pro vyjádření klientova názoru, poskytnutí všech dostupných zdrojů a informací, dostatečná asistence při nápravě situace).

Role mediátora je nezávislá a neutrální. Mediátor nepředstavuje žádnou stranu, ale zaměřuje se na pomoc obou stran dosáhnout přijatelné dohody. Role sociálního pracovníka je pomáhat a současně klienty kontrolovat. Je zde propojení mediace a sociální práce v pomoci klientovi. Můžeme si všimnout rozdílu chápání pomoci. Mediace má pomoc jasně definovanou, ale sociální práce chápe pomoc spíše v rovině obecné.

Mediátor má odpovědnost za dobrovolnost, důvěru, nestrannost, respekt a správné vedení mediačního procesu. Sociální pracovník je odpovědný sám za sebe, za klienta a za

obsah práce s klientem. Můžeme si tedy všimnout, že sociální pracovník má navíc odpovědnost do jisté míry za klienta, což mediátor nemá.

3.2 Profese a vzdělání mediátora a sociálního pracovníka

Podkapitola popisuje profesi a podmínky pro vzdělání mediátora a sociálního pracovníka.

Je mnoho pohledů na profesionalizaci mediace a na kvalifikaci mediátora. Kovachová (1994) uvádí čtyři požadavky na profesionalizaci mediace a těmito požadavky myslí počáteční kvalifikaci, školení a vzdělávání v mediaci, zkoušky a akreditace mediátora a pokračující vývoj profese. Tento přístup by dle Holé (2011) přinesl legitimizaci mediace a to tak, že by všichni mediátoři měli vysokoškolské vzdělání. *„Roční vzdělávání mediátorů by garantovalo, že všichni jsou kvalifikovaní v mediačních dovednostech a základech práva. Akreditace mediátora by byla hodnocením kvality jím poskytovaných mediačních služeb, zatímco požadavek dalšího (průběžného) vzdělávání v mediaci by přinesl mediátorovi kontinuální rozvoj jeho mediačních dovedností a informace o aktuálních změnách v právních jiných ustanoveních.“* (Holá, 2011, s. 229).

Vzdělání mediátorů ovlivnil v roce 2000 zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě ČR, ve kterém jsou vymezeny základní požadavky na mediátora. Tím může být pouze úředník Probační a mediační služby ČR s magisterským vzděláním společenskovědního směru, který vykonal odbornou zkoušku po absolvování základního kvalifikačního vzdělání pro úředníky Probační a mediační služby ČR. Holá (2011) uvádí, že byl vytvořen systém vzdělávání pracovníků Probační a mediační služby s cílem připravit kvalifikované odborníky pro výkon této profese. Plamínek (2013) uvádí, že existuje nabídka výcvikových programů pro budoucí mediátory. Holá (2011) popisuje třístupňový systém vzdělávání vypracovaný Asociace mediátorů ČR, který byl složen z pěti dvoudenních modulů, které na sebe tematicky navazovaly. Brzobohatý (2013) uvádí tři pilíře kvalifikace mediátora a to kvalifikaci založenou na dosaženém vzdělání, kvalifikaci založenou na absolvování výcviku a zkušenostech a kvalifikaci založenou na posouzení výkonu (kompetenci). V kvalifikaci založené na dosaženém vzdělání uvažuje Hennigová (1999) o vysokoškolském vzdělání jako o zdroji obecných kompetencí a všeobecných dovednostech, které se v procesu mediace dají využít. Vysokoškolské

vzdělání však odmítá jako kritérium kvalifikace mediátora. Wassner (2002) upozorňuje na to, že pro fungování tohoto způsobu kvalifikace je nutné stanovit pravidla a kritéria pro výcvik, který by mohl být součástí uznání kvalifikace. Kvalifikace založená na posouzení výkonu (kompetence) je dle Brzobohatého (2013) nejefektivnějším způsobem kvalifikace mediátoru.

Sociální práce prošla během své existence rozsáhlým vývojem. V důsledku jeho přerušení se však ocitla o krok pozadu za ostatními profesemi. Od té doby se značně rozvíjí a snaží se dosáhnout stejné úrovně jako jiné profese. Je to právě profesionalizace, která je předpokladem k získání respektu a uznání oboru ve společnosti. U pomáhajících profesí se předpokládá, že jsou pro člověka více posláním a službou společnosti než obyčejným zaměstnáním. Je důležité zmínit, jaké znaky by měla sociální práce splnit, aby byla považována za plnohodnotnou profesi. Kořa (2007) vymezil znaků několik. Já uvedu jen základní a to, že sociální pracovníci jsou zaměstnání na plný úvazek, mají silnou motivaci či vědomí poslání jako základ pro výběr profesionální dráhy, ovládají specializovaný soubor vědomostí a dovedností, provádějí služby vyžadující diagnostické dovednosti, vytvářejí vztahy, které jsou založeny na vzájemné důvěře mezi profesionálem a klientem, utvářejí profesionální asociace za účelem vlastního řízení a regulace a respektují etické a profesionální standardy jednání. Matoušek (2007) upozorňuje na to, že veřejnost zaujímá k autoritě sociálních pracovníků spíše ambivalentní postoj a že důvodem nižší společenské prestiže sociální práce, je její značná feminizace.

Aby mohl sociální pracovník vykonávat svou činnost, je zapotřebí splnit několik náležitostí. Mezi hlavními jsou způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost⁹, zdravotní způsobilost¹⁰ a odborná zdravotní způsobilost, kterou určuje zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách. Požadované vzdělání pro sociálního pracovníka je možné získat více způsoby a to získáním vyššího odborného vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost. Dále získáním vysokoškolského vzdělání získané bakalářským nebo magisterským studijním programem, který je zaměřený na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči

⁹ Bezúhonný je ten, kdo nebyl pravomocně odsouzený pro úmyslný trestný čin, ani trestný čin spáchaný z nedbalosti.

¹⁰ Zdravotní způsobilost zjišťuje obvodní nebo závodní lékař, který potom vydává lékařský posudek o zdravotní způsobilosti.

nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. Další variantou je absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech, které jsem uváděla u prvních dvou možností. Tyto kurzy musí být nejméně v rozsahu 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v jiné oblasti než jsem uváděla u vysokoškolského studia. *„Poslední možností je manželský a rodinný poradce, kde je podmínkou vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.* (Michalík, 2007, s. 29)

Nedílnou součástí je samozřejmě pravidelné doplňování znalostí a dovedností ve specifických okruzích, které nabízejí vzdělávací kurzy a školení pro sociální pracovníky. Vzdělání mediátora a sociálního pracovníka není stejné, což vnímám jako správné pro zachování profesionality obou profesí. Vzdělání mediátora vztahuji k cíli zkoumání, kterým je analýza možností a limitů využití mediace v sociální práci, jako jeden z limitů využití mediace v sociální práci. Pokud by byla splněna situace vhodná pro mediaci, není zřejmé, že bude mediace využita, protože pokud bude chybět kvalifikovaný mediátor, který nebude splňovat všechna kritéria vzdělání, nemůže být mediace využita. Zároveň uvažuji vzdělání mediátora jako jednu z možností využití mediace v sociální práci, protože z popisu vzdělání obou profesí vyplývá, že i sociální pracovník může být zároveň mediátorem. Je otázka, zda by byly sociální pracovníci ochotni se v mediaci vzdělávat a zda by mohlo alespoň základní vzdělání (např. formou semináře) sociálních pracovníků v mediaci, pomoci ke zvýšení využití mediace v sociální práci. Otázka bude zodpovězena v empirické části.

4 MEDIACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Pro tuto kapitolu se nabízelo více možností řazení podkapitol. Autor práce považuje zákony za rámec, kterým se sociální práce a mediace musí řídit. Proto je tato podkapitola uvedena již v začátku. Další podkapitola popisuje organizace v sociální práci, která je především podstatná pro uvědomění si struktury sociální práce. Následuje popis využití mediace u cílových skupin sociální práce. Podkapitola vytváří přehled o rozsahu využití sociální práce a tvoří základ pro empirické šetření. Poslední podkapitola komparuje mediaci a sociální práci. Autor si uvědomuje, že v některých chvílích srovnává v podstatě nesrovnatelné. Je si vědom toho, že sociální práce je vědní obor a mediace je metoda.

4.1 Mediace a sociální práce v zákonech České republiky

Mediace má ukotvení ve dvou zákonech. První je Zákon č. 257/2000 Sb., o probaci a mediaci. Mediace je definována tak, že je to mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným. V zákoně je mediace neoddělitelně spjata s probací, kterou vykonává sociální pracovník. Služba se uplatňuje v sídlech okresních soudů a zajišťuje úkoly ve vztahu k soudům, příslušným státním zastupitelstvím a policejním orgánům. Druhým zákonem, ve kterém je zakotvena mediace je Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci. Mediace je zákonem definována jako postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů. V této oblasti se mediace zabývá širším okruhem sporů (viz kapitola 1.5 Aplikační oblasti mediace). Vědomosti profesionálního mediátora přesahují daleko více zákonů, než které jsem zmínila. Patří mezi ně Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, Zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věci mládeže, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí a mládeže, ve znění pozdějších předpisů a další.

Sociální práce svůj vlastní zákon dodnes nemá. Jako jeden z nejdůležitějších předpisů je Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který vymezuje druhy sociálních služeb. Zákon také ukládá obcím s rozšířenou působností na území svého správního obvodu koordinovat poskytování sociálních služeb a realizovat činnost sociální práce z důvodu řešení nepříznivé životní situace osob a sociálnímu začlenění. V tomto zákoně se jednoznačně projevuje snaha o vytvoření podmínek pro uspokojování základních potřeb jedinců formou podpory a také pomoci při zvládnání péče o vlastní osobu.

Sociální pracovník ve své profesi pracuje s další dle MPSV sociální legislativou jako je např. Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 42/1994 Sb., o penzijním připojištění se státním příspěvkem a o změnách některých zákonů souvisejících s jeho zavedením, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 117/195 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů a další.

4.2 Popis organizací v sociální práci

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách dělí organizace, které poskytují sociální práci na státní správu, kterou vykonává Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností a úřady práce.

Ministerstvo práce a sociálních věcí je ústředním orgánem státní správy v pracovněprávní oblasti, oblasti sociálního zabezpečení a sociální péče. Krajský úřad je jedním z orgánů kraje. Plní úkoly samostatné působnosti uložené mu zákonem, zastupitelstvem kraje a radou kraje. Vykonává zákonem stanovenou státní správu v přenesené působnosti. Obce s rozšířenou působností jsou mezičlánkem přenesené působnosti státní správy mezi krajskými úřady a obecními úřady. Úřad práce České republiky je správním úřadem, který vytváří podmínky pro provádění státní politiky zaměstnanosti a činnosti v rámci zákona o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi aj.

Česká správa sociálního zabezpečení vykonává působnost v oblasti sociálního zabezpečení a lékařské posudkové služby.

Sociální služby jsou v odborné literatuře rozděleny do dvou úrovní. První je forma sociální pomoci poskytovaná konáním státní, obecní nebo nestátní instituce ve prospěch jiné osoby a druhá jako sociální práce ve prospěch lidí v sociální nouzi. Dle Krejčířové a Treznerové (2011) jsou poskytovatelé, zřizovatelé a uživatelé sociálních služeb jako tři subjekty, které tvoří základní komponenty při poskytování sociálních služeb.

Autor si všímá, že organizací je v sociální práci velké množství. To je nevyvratitelný fakt, který dává mediaci v této oblasti velký potenciál.

4.3 Využití mediace u cílových skupin sociální práce

V podkapitole autor uvádí typologii cílové skupiny sociální práce, která tvoří teoretický základ pro empirické šetření této diplomové práce. Ke každé typologii cílové skupiny sociální práce uvedl autor aplikační oblasti mediace (viz kapitola 1.5), které může daná cílová skupina využít.

V České republice je veliký problém vycházet ze základní typologie cílových skupin sociální práce a to z důvodu nedostatku literatury, která by stručně popisovala cílové skupiny sociální práce. Autor práce se rozhodl, že použije popis cílových skupin sociální práce podle Matouška a kol. (2005), ale doplní jej ještě o sociální práci s národnostními menšinami, protože ji vnímá jako důležitou.

Sociální práce se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi a jejich rodinami. Podle Matouška (2005) se rozlišují čtyři typy poškozování dítěte. Je to tělesné týrání, sexuální zneužívání, poškozování a emoční týrání. V České republice je v těchto případech někdy dítě odesíláno s jedním rodičem do azylového zařízení, pokud musí být však dítě přemístěno mimo rodinu, tak je to do náhradní rodiny nebo do ústavní péče.

U takto vymezené cílové skupiny není mediace dle Matouška (2011) vhodná, protože popisuje situace, které nejsou vhodné pro mediaci, a jedna z nich je, že pokud jedna strana použije vůči druhé straně hrozeb nebo fyzického násilí či jde o situaci, ve

kterých jde o základní občanská a ústavní práva a spory s nárokem na odškodnění, není mediace vhodná. Fond ohrožených dětí se mediací začal zabývat již v roce 2004, kdy u nich proběhlo první školení pracovníků v mediaci.

Sociální práce s osamocenými rodiči. Nejčastějším případem je rozvedená žena, která žije se svým nezletilým dítětem nebo dětmi. Takové rodičovství přináší dle Kodymové a Koláčkové (2005) vážný a často podceňovaný společenský problém, který se může přenášet další generace v podobě psychické či finanční zátěže. Osamocený rodič je ve větší míře ohrožen nezaměstnaností, nedostatečným přístupem k přiměřenému bydlení, chudobou, sociální izolací či sociálním vyloučením.

Jednou z cest prevence proti vzniku této cílové skupiny je rodinná či partnerská mediace, která by mohla vyřešit vzniklý konflikt a pomoci k lepšímu fungování vztahu. Osamocený rodič se však může dostat do různých druhů konfliktů a může využít jiný druh mediace jako např. obchodní mediaci, komunitní mediaci či mediaci v pracovně-právních sporech. Také je možné využít mediaci v soudnictví ve věcech mládeže či mezi pachatelem a obětí trestné činnosti. Vystává zde otázka, zda opravdu osamocení rodiče využívají mediaci či ne.

Sociální práce s rodinami v rozvodu. Matoušek a Uhlíková (2005) uvádí, že je v České republice stabilní počet rozvodů. Polovina manželství končí v současné době rozvodem. Hlavní princip pomoci uvádí Matoušek a Uhlíková (2005) krizovou intervenci, protože by mělo být klientovi především umožněno ventilovat své pocity. Uvádějí, že případy vyhrocených sporů o děti po rozvodu jsou velmi časté. Pracovníci OSPOD v takových chvílích hájí zájmy nezletilých dětí a soud potom rozhoduje ve sporných případech.

Dle Holé (2011) je mediace v rodinných konfliktech jedna z nejrozšířenějších oblastí využívání mediace. Konkrétně by se zde uplatnila rozvodová mediace, která je metodou řešení konfliktu v rámci rozvodového řízení. Podle Novákové a Holé (2013) řeší právě rozvodová mediace otázky výchovy a výživy dítěte, kontaktů rodičů a prarodičů s dítětem, finanční a majetkové uspořádání.

Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami. Mnohoproblémová rodina je rodina, která má dlouhodobě více než jeden problém. Soubor problémů takové rodiny se

týká buď jednotlivců, nebo řady sfér rodinného života, přičemž je rodina sama nedokáže řešit a nedokáže využít ani existujících služeb. Matoušek (2005) zde uvádí jako hlavní pomoc těmto rodinám terapeutickou pomoc a to rodinnou terapii.

Dle Holé (2011) je mediace široce aplikovatelná, a to všude tam, kde dochází k meziosobnímu styku, protože všude tam dochází ke konfliktům. Mnohoproblémové rodiny mohou využít pestrou škálu aplikačních oblastí mediace, samozřejmě podle povahy svého konfliktu, kterých má cílová skupina vždy několik. Pokud je jejich spor vhodný k mediaci může ji využít.

Sociální práce se zdravotně znevýhodněnými. Koláčková a Kodymová (2005) upozorňují na důležitost sociální rehabilitace, která se v podstatě zaměřuje na podporu fungování člověka v běžných životních situacích a to např. zabezpečením ekonomických a hmotných podmínek pro samostatný život, pomoc s výchovou dětí, poskytováním asistenčních služeb v domácnosti, zajištění úpravu motorového vozidla, nebo výcvik pro pohyb v přirozeném prostředí.

Zdravotně znevýhodnění se mohou lehce dostat do konfliktu s rodinou, přáteli, sousedy či mohou být oběti trestných činů. Tato cílová skupina sociální práce by mohla využít mediaci dle povahy svého konfliktu ať už by šlo o rodinnou či partnerskou mediaci, obchodní mediaci, interetnickou mediaci, komunitní mediaci v politice, diplomacii nebo mediaci v pracovněprávních sporech.

Sociální práce s lidmi s mentálním postižením. Dle Matouška (2005) je mentální postižení souhrnné označené pro vrozené a trvalé omezení adaptačních schopností. Rozlišuje se do kategorií hluboké, těžké, střední a lehké. Tito lidé mají problémy v učení, orientaci, komunikaci a porozumění. Současným ideálem práce s lidmi s mentálním postižením je dle autorů směřování k tomu, aby lidé s mentálním postižením mohli využívat běžné zdroje, tedy instituce, jež poskytují služby veřejnosti.

Lidi s mentálním postižením mohou samozřejmě využívat mediaci, je zde zapotřebí mít však na mysli jednu z podmínek vhodných pro mediaci, což je dle Matouška (2011), že strany jsou spolu schopny komunikovat aspoň na minimální úrovni tak, aby byla možná výměna nových informací. Je tedy velice důležité si uvědomit kategorii mentálního postižení a fakt, zda by byly obě strany schopny naplno splnit podmínky pro mediaci.

Sociální práce s duševně nemocnými. Podle Václavi Probstové (2005), potřebují lidi s psychickým onemocněním od sociálního pracovníka cílenou pomoc jako např. informace v oblasti sociálního zabezpečení, občanského, rodinného a pracovního práva, a pomoc s problémy v těchto sférách, rodinnou intervencí atd.

Je pravděpodobné, že se duševně nemocní dostávají do konfliktu. Protože se tato cílová skupina může snadno dostat do vhodného sporu pro mediaci, může využít rodinnou či partnerskou mediaci, obchodní, interetnickou, komunitní či mediaci v politice a diplomacii nebo mediaci v pracovněprávních sporech. Pokud tato cílová skupina splňuje situace vhodné pro mediaci, má právo jí samozřejmě využít.

Sociální práce se starými lidmi. Hana Janečková (2005) tvrdí, že věk sám o sobě není důvodem zvýšené potřeby péče, ale že se potřeba sociální práce se starými lidmi objevuje až v mimořádných situacích, které jsou způsobeny sociálními či zdravotními faktory. Sociální práce by měla dle ní směřovat především k nejvíce ohroženým starým lidem.

Cílová skupina se může snadno dostat do vhodného sporu pro mediaci, ať už se jedná o rodinnou či partnerskou mediaci, obchodní mediaci, interetnickou mediaci, komunitní či mediaci v politice a diplomacii nebo mediaci v pracovněprávních sporech. Pokud je jejich situace vhodná pro mediace, mohou ji využít

Sociální práce s lidmi umírajícími v hospici. Marie Svatošová (2005) popisuje právo člověka na důstojnou smrt jako základní etický princip, který nikdo nemůže zpochybňovat. Upozorňuje na to, že v praxi to však bývá často jiné. Ti, kdo by totiž mohli umírání nemocnému ulehčit, se často dopouští hrubých chyb. Role sociálního pracovníka se zaměřuje v této cílové skupině na konkrétní sociální situaci konkrétní osoby a v tom je jeho hlavní přínos pro práci multidisciplinárního týmu.

V tomto případě autor vidí velice malou využitelnost mediace. Bylo by však vhodné, kdyby byl mediátor členem multidisciplinárního týmu pro případ vzniku konfliktu vhodného pro mediaci. Je však otázka, zda v takových zařízeních vůbec zaměstnávají mediátora a pokud ano, zda jej opravdu využívají lidé umírající v hospici mediaci.

Sociální práce s uživateli drog. Podkapitolu vymezují na problematiku nealkoholových drog. Matoušek, Mullerová a Vondrášková (2005) tvrdí, že do služeb a zařízení, které jsou v České republice zaměřeny přímo na práci s uživateli drog, patří terénní programy, nízkoprahová kontaktní zařízení, ambulantní léčba, denní stacionáře, psychiatrické léčebny, terapeutické komunity a doléčovací centra.

Velké využití zde může mít mediace mezi pachatelem a obětí trestné činnosti či mediace v soudnictví ve věcech mládeže. Je však důležité si uvědomit, že tu může hrozit riziko porušení vhodnosti situace, kdy bude mediace nevhodná a to ve chvíli kdy jeden z účastníků mediace bude zneužívat alkohol či drogy.

Sociální práce s oběťmi násilí v rodině. Čírtková a Vitoušová (2005) tvrdí že, domácí násilí zahrnuje všechny formy fyzického, sexuálního a psychického týrání ve všech druzích blízkých vztahů, včetně vážných pohrůzek použití podobného násilí. Charakteristickým rysem je jeho opakovanost a dlouhodobost, stupňování a téměř každodenní přítomnost. Jedná se o donucování chování užívání jednou osobou k manipulování s jinou osobou.

Zde není vhodný prostor pro mediaci. Dle Matouška (2011) jsou nevhodné situace pro mediaci právě ty, kdy jedna strana použije vůči druhé straně hrozeb nebo fyzického násilí.

Sociální práce s ženami, které poskytují placené sexuální služby. Ženy poskytující placené sexuální služby je možné dle Malinové (2005) nalézt ve všech vrstvách společnosti. Věkový průměr se již dlouhou dobu pohybuje mezi 23-24 roky. Vyšší a nižší věkové skupiny můžeme nalézt spíše u žen, které se nabízejí na ulici nebo v nočních či erotických klubech, kde jsou zaměstnávány ženy a dívky ve věku kolem 22 let.

Klient této cílové skupiny může mít mnoho konfliktů, které jsou pro něj velice závažné. I zde je možné využít rodinnou či partnerskou mediaci, obchodní mediaci, internetnickou mediaci, komunitní či mediaci v politice a diplomacii nebo mediaci v pracovněprávních sporech.

Sociální práce s rizikovou mládeží. Matoušek (2005) uvádí, že riziková mládež se jako vážný sociální problém objevila až v novověku, protože se na vzniku fenoménu podílí

různé společenské změny. Dalším faktem je, že rodiče tráví většinu dne v zaměstnání, vliv masových médií na děti a život ve městech, který dává dětem mnoho příležitostí k rizikovému trávení volného času.

Podle Skarupské (2013) je škola místem, kde dochází ke střetávání názorů, postojů, kde dochází k nedorozumění, nepochopení, či komunikačnímu šumu a tím pádem k různé síle konfliktů. Je zde tedy velká možnost využití peer mediace, která je uskutečňována ve školním prostředí žakovskými mediátory. Je tu také možnost využití mediace za pomoci výchovného poradce, který má možnost tuto metodu plně využívat.

Sociální práce v rámci probační a mediační služby. Kroftová a Ouředničková (2005) popisují probační a mediační službu jako specializovanou sociální službu, která působí v rámci Ministerstva spravedlnosti České republiky. Její činnost je zaměřená na práci s pachateli a oběťmi trestných činů, přispívá k naplňování trestní spravedlnosti. V rámci trestního řízení, je pověřena výkonem probace a poskytováním mediace

Dle Šámala (2013) je v této cílové skupině mediace chápána jako cesta, která ulehčuje řešení určité trestní věci mimo standardní trestní řízení. Také současně posiluje odpovědnost pachatele, ale i oběti trestného činu za hledání řešení.

Sociální práce s nezaměstnanými. Kodymová, Koláčková (2005) uvádějí, že cílovou skupinou sociální práce jsou osoby práce schopné (věkem, zdravotním stavem, osobní situací), které zaměstnání chtějí a přes přiměřenou snahu ji nemají, ale také ti, u nichž je potřeba získat práci součástí jejich začlenění do společnosti či smysluplného vyplnění volného času.

Nezaměstnaní se mohou setkat s mnoho spory. Pokud jsou spory vhodné pro mediace, mohou využít mnoho aplikačních oblastí mediace, které byly již zmíněny v některých cílových skupinách sociální práce. Je to především rodinná či partnerská mediace, obchodní mediace, interetnická mediace, komunitní mediace či mediace v politice a diplomacii, také mediace v pracovněprávních sporech.

Sociální práce s bezdomovci. Dle Schwarzové (2005) se na okraj společnosti mohou dostat různí lidé, které nejsou ohroženy stejnými problémy. Podobní jsou si dle ní pouze v důsledku ztráty domova a v životě na ulici. Bezdomovectvím jsou ohroženi

nejvíce lidí dlouhodobě nezaměstnaní, hendikepovaní, senioři, lidí adaptovaní na život v institucích, migranti, či příslušníci etnických minorit.

Může využít rodinnou či partnerskou mediaci, obchodní mediaci, interetnickou mediaci, komunitní či mediaci v politice a diplomacii nebo mediaci v pracovněprávních sporech.

Sociální práce s uprchlíky. Günterová (2005) uvádí, že ti, kdo se ocitli v roli uprchlíka, jsou lidé se stejnými biologickými, sociálními a psychickými potřebami jako všichni ostatní. Jejich životní situace je však formována specifickým právním postavením, jaké je jim v konkrétní zemi určeno, také mírou stresu, kterou pro ně odchod z vlasti znamenal.

Uprchlíci mohou využít mediaci, pokud mají spor vhodný pro mediaci. Mohou využít již zmíněnou rodinnou či partnerskou mediaci, obchodní mediaci, interetnickou mediaci, komunitní či mediaci v politice a diplomacii nebo mediaci v pracovněprávních sporech. Záleží však převážně na sociálním pracovníkovi, zda doporučí mediaci klientovi, který je ovlivněn již zmíněnou mírou stresu, kterou pro ně znamenal odchod z vlasti.

Sociální práce s národnostními menšinami. Příslušníkem národnostní menšiny je tedy občan České republiky, který se hlásí k jiné než české společnosti a projevuje přání být považován za příslušníka národnostní menšiny spolu s dalšími, kteří se hlásí ke stejné národnosti. Sociální služby, které se poskytují této cílové skupině, jsou azylové domy, krizová pomoc, intervenční centra, noclehárny, služby následné péče, terapeutické komunity či sociální rehabilitace, sociální péče, sociální rehabilitace či poradenství.

U této cílové skupiny vidím veliký potenciál ve využití Interetnické mediace, která se dle Holé (2011) zabývá konflikty etnické skupiny. Etnický konflikt popisuje jako konflikt dvou či více etnických skupin, které vnímají svou odlišnost. Vznikají, pokud bude chtít jedna etnická skupina využít druhé etnické skupiny za účelem uspokojení svých vlastních potřeb. Jako základní podmínkou etnického konfliktu uvádí deprivaci. Pokud se však tento konflikt natolik rozšíří, že překročí hranice státu, má charakter konfliktu mezinárodního.

4.4 Komparace mediace a sociální práce

Podkapitola je především o srovnávání mediace a sociální práce. Autor práce si je vědom, že srovnává nesrovnatelné, protože mediace je metoda a sociální práce je vědní obor. Bude zde tedy popisovat porovnání sociální práce v rovině historické, cílů, principů, procesu, role, vzdělání, paradigmat a dilemat.

O propojení mediace a sociální práce lze nalézt zmínky jak v české, tak i zahraniční literatuře. Matoušek (2003) uvádí, že v rámci mediace jsou klienti vedeni k tomu, aby popsali své vlastní zájmy, pocity, motivy a důvody, které ovlivňují jejich chování, pochopili a respektovali zájmy a chování druhých. Šobáňová (2013) tvrdí, že vede klienty k samostatnosti a posiluje schopnost se samostatně rozhodovat. I v tomto vidí Matoušek (2003) možné propojení sociální práce a mediace a považuje to za velký přínos pro sociální práci. Autorky Novotná a Schimmerlingová (1992) vnímají společný znak v identifikaci problému, hledání alternativ a účinného řešení. Dle Úlehly (1999) je sociální pracovník prostředník mezi normami společnosti a způsoby lidí, dělá mimořádné věci, je mediátor, koordinátor, komunikátor a katalyzátor. Dle Ruth J. Parsons (1991) převzali sociální pracovníci roli mediátora již v minulosti a to v rámci různých intervencí na poli sociální práce.

Historie mediace a sociální práce má společné znaky již v hluboké historii na počátku svého vývoje. Sociální práce vznikla dle Navrátila (2011) v začátcích lidského bytí a soužití. Postupy mediace jsou dle Holé (2012) staré jako lidstvo samo. Stopy obou postupných historických vývoju můžeme najít v Číně, Řecku i Římě.

V oblasti cílů obou profesí je to jasné. Cíl mediace je pomoc stranám vyřešit jejich spor, srozumitelná, jasně formulovaná, prakticky uskutečnitelná dohoda a pomoc jim maximálně prozkoumat jejich možnosti. Sociální práce má za cíl hlavně podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se, zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitost a v poslední řadě rozvíjet, zlepšovat sociální politiku a napomáhat tomu, aby sociální systémy fungovaly humánně a efektivně. Je tedy jasné, že cíl obou profesí je v základě stejný, ten základ je v pomoci. Mediace se zaměřuje na pomoc vyřešení konfliktu a sociální práce se zaměřuje na pomoc při řešení problému. Propojenost vidím také v podporování schopnosti klienta řešit problém.

Z hlediska principů obou profesí je to odlišné. Principy mediace jsou dobrovolnost, důvěrnost a důvěra, změna soupeření na spolupráci, orientace na budoucnost, pochopení odlišností, alternativy hledající nové možnosti, nestrannost a neutralita, svoboda rozhodování a převzetí zodpovědnost. Principy sociální práce zase jsou respektování práva na sebeurčení, podporovat právo na participaci, jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí a identifikovat a rozvinout silní stránky klienta. Mediace i sociální práce má principy nastavené jinak. Mediace je má jasně formulované a sociální práce je má obecnější.

Proces mediace má 6 fází. 0. příprava, 1. zahájení, 2. mediátoři naslouchají stranám, 3. Strany naslouchají druhé, 4. Hledání možných řešení, 5. Dosažení dohody, 6. Sepsání dohody a závěr mediačního procesu. Jiní autoři popisují fáze mediace trochu jinak a to 1. zahájení mediace, 2. získávání informací, 3. porozumění zájmům, 4. hledání řešení, 5. vytváření a sepsání dohody a 6. závěrečné slovo. Sociální práce má pouze 5 fází. 1. fáze přípravy, 2. otevření, 3. dojednávání, 4. průběh, 5. ukončení a závěr. Je zde vidět, že průběh obou profesí je odlišný. Propojení autor vidí v první fázi, kdy se obě před zahájením práce s klientem nejprve na výkon práce připravují. Autor také spatřuje shodu v poslední fázi obou profesí, kdy probíhá závěr spolupráce.

Role mediátora je nezávislá a neutrální. Mediátor nepředstavuje žádnou stranu, ale zaměřuje se na pomoc obou stran dosáhnout přijatelné dohody. Role sociálního pracovníka je pomáhat a současně klienty kontrolovat. Je zde propojení mediace a sociální práce v pomoci klientovi. Také si můžeme všimnout v rozdílu chápání pomoci. Mediace má jasně definovanou pomoc, ale sociální práce chápe pomoc obecněji.

Požadavky na profesionalizaci mediace byly v této práci popsány jako průběžné školení a vzdělávání v mediaci, zkoušky a akreditace mediátora a pokračující vývoj profese. U sociální práce je profese popsána z pohledu do historie, kdy sociální práce prošla během své existence rozsáhlým vývojem. V důsledku přerušení tohoto vývoje v minulosti se však ocitla o krok pozadu za ostatními profesemi. Od té doby se tedy značně rozvíjí a snaží se dosáhnout stejné úrovně jako jiné profese. Toho dosahuje především zvyšováním kvality poskytovaných služeb a neustálým zvyšováním odbornosti a profesionality sociálních pracovníků. V profesi mediace a sociální práce můžeme shledat

propojení především v průběžném vzdělávání a školení a díky tomu tedy následnému zvyšování profesionalizace a odbornosti.

Vzdělání obou profesí je definované. Pro vykonávání mediace je kvalifikace založená na dosaženém vzdělání, kvalifikaci založenou na absolvování výcviku a zkušenostech a kvalifikaci založenou na posouzení výkonu tedy kompetencí. Požadované vzdělání u sociálního pracovníka je ukončené vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech zaměřených na sociální a humanitní práci, sociálně právní činnost, charitativní a sociální práci. Mediace i sociální práce má odlišné podmínky pro výkon své profese, což je z mého hlediska správné a to především pro zachování jejich profesionality.

V paradigmatech sociální práce má mediace jako metoda své místo. Terapeutické paradigma má za cíl pomoci jednotlivcům, skupinám i komunitám zabezpečit psychosociální pohodu, což je velice podobný cíl mediace, který je dle Holé (2012) spokojenost klienta. Mediaci můžeme také zařadit do paradigmatu poradenského, protože dle Matouška (2001) jde v tomto paradigmatu o pomoc klientům, díky poskytování informací, kvalitním poradenstvím, zpřístupňováním informací a mediací. Můžeme si všimnout, že některá dilemata sociální práce se začínají dotýkat i mediace jako např. formalizace a deformalizace. V dnešní době se formalizuje i mediace a to např. přijetím zákona o mediaci. Tím se mediace dotýká i dilemat profesionalizace a deprofesionalizace, ve kterém Matoušek (2001) uvádí, že profesionalizace souvisí s formalizací, protože se vyznačuje tím, že profesionální skupina vyvíjí snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat práci v okruhu své kompetence.

Podkapitola popisovala odlišnosti a podobnosti mediace a sociální práce. Mediace a sociální práce má evidentně totožné znaky, ale také existují významné odlišnosti. Mediace je metodou a sociální práce je vědní obor.

Teoretická část diplomové práce popisovala ve své první části nejprve mediaci. Čtenáři poskytla stručný přehled v historii, cílech, principech, procesu, modelech a aplikačních oblastech mediace. Také mu poskytla krátký pohled do zahraničí. V druhé části se práce věnovala sociální práci. Stejně jako mediaci, i sociální práci stručně popsala. Čtenáři tak poskytla stručný přehled v historii, cílech a principech, paradigmatech

a dilematech, procesu a metodách sociální práce. Popisovala také mediátora a sociálního pracovníka. Věnovala se také naplnění cíle této diplomové práce, který je analýza možností a limitů využití mediace v sociální práci. Autor tento cíl naplňuje postupnými kroky, které jsou provázány v celé diplomové práci.

5 VYUŽITÍ MEDIACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Kapitola obsahuje empirickou část diplomové práce. Jako první podkapitola je úvod, ve kterém autor popisuje cíl empirické části. Další podkapitolou definuje zkoumaný soubor, ve kterém jej autor vymezuje a následně popisuje výběrový soubor. Metodika definuje, jaké hypotézy bude autor ověřovat a jak. Následuje podkapitola výsledků, ve kterých autor zpracovává a analyzuje výsledky empirického šetření, které potom v následující podkapitole s názvem diskuse komentuje. V poslední podkapitole závěru autor této práce shrne výsledku empirického šetření.

5.1 Úvod

Podkapitola obsahuje popis cíle empirického šetření. Autor zde také uvádí, zda cíl nebyl zkoumán jiným empirickým šetřením a zda vůbec na dané téma proběhlo podobné empirické šetření.

Empirická část má za cíl zjistit aktuální stav využití mediace dle typologie cílových skupin sociální práce. Některé projekty, které byly realizované na využití mediace, realizovala Asociace mediátorů v České republice. Zkoumala využití mediace jako nástroje sociální integrity, mediaci jako metodu boje se sociálním vyloučením a posílení kompetencí mediátorů Asociace mediátorů České republiky poskytující sociální služby. Řešené projekty mají vzdáleně podobné témata. Na podobné téma se zaměřuje Šobáňová (2013), která ve své disertační práci zkoumá, zdali je možné v praxi sociálních pracovníků uplatnit mediační dovednosti a vymezit tak mediaci jako jednu z dovedností sociálního pracovníka.

Je důležité si uvědomit, že témat o sociální práci a mediaci je v České republice v dnešní době málo a autor dosud nezjistil obdobný nebo identicky řešený výzkumný projekt.

5.2 Zkoumaný soubor

Obsahem podkapitoly je popis zkoumaného souboru. Autor popisuje jak základní zkoumaný soubor, tak výběrový zkoumaný soubor. Popisuje charakteristiku respondentů a organizací ve kterých jsou respondenti zaměstnaní a definuje soubor respondentů.

Základním souborem pro výzkum této diplomové práce jsou sociální pracovníci v sociálních službách pracující s typologií cílové skupiny sociální práce po celé České republice. Respondent výzkumu je definován jako sociální pracovník v sociální službě, který pracuje alespoň s jednou cílovou skupinou sociální práce. Může být jak ve vedoucí funkci, tak ve funkci referenta, musí však splňovat podmínky pro vzdělání sociálního pracovníka. Osloven bude vždy jen jeden sociální pracovník ze sociální služby, který pracuje alespoň s jednou cílovou skupinou sociální práce tak, aby se pokryly všechny cílové skupiny dle typologie cílových skupin sociální práce. Bude osloven vždy jen jeden sociální pracovník z dané sociální služby. Důvodem je, že potenciální soubor má velikost 6101 sociálních pracovníků v rámci ČR. Autor této práce si je vědom svých schopností a časové hranice tohoto výzkumu. Je mu jasné, že tak rozsáhlý a náročný výzkum nelze v rámci diplomové práce realizovat. Z tohoto důvodu byl vytvořen výběrový soubor, který bude reprezentovat základní soubor. Výběrový soubor reprezentuje vždy sociální pracovník z jedné z 18 sociálních služeb (dle typologie cílových skupin sociální práce popsané v kapitole č. 4.3) z každého kraje České republiky. V každém kraji bude tedy osloveno 18 organizací dle typologie cílových skupin. Protože bude výzkum probíhat celorepublikově, celkem bude osloveno 252 sociálních pracovníků. Výběrový soubor je přesně definován v přílohách této práce.

5.3 Metodika

Autor v této podkapitole popisuje druh výzkumu, formu zjištění získaných dat a hypotézy empirického výzkumu. Uvádí, jakým způsobem byl vybrán výběrový soubor, jaké byly relevantní znaky a kdy proběhlo empirické šetření.

Z pohledu typu výzkumu jde o kvantitativní výzkum formou dotazníkového šetření. Z důvodu rozsáhlého základního výběru pro empirické šetření, autor práce zvolil výběrový soubor, který bude reprezentovat základní zkoumaný rozbor. Výběrový soubor byl získán cílenou extrakcí, kterou uskutečňuje na základě určení relevantních znaků základního souboru. Relevantní znak je poloha sociální služby a zaměření na cílovou skupinu sociální práce. Výběrový soubor je rozdělen dle krajů České republiky a v každém kraji bylo osloveno 18 sociálních služeb dle typologie cílových skupin sociální práce (Seznam oslovených organizací, jejich webové stránky a kontakty viz Příloha A až Příloha N). Tento záměrný výběr se opírá o sociální teorii, zkušenosti a vědomosti autora této diplomové práce a o jeho úsudek. Tento výběr autor neuskutečňoval sám, ale za pomoci experta, kterým je vedoucí této diplomové práce. Dotazníkové šetření probíhalo v dubnu 2014 formou webového anonymního dotazníku (struktura webového dotazníku viz Příloha O), který byl zveřejněn na webové adrese:

<https://docs.google.com/forms/d/1hOpnHSdh0jy3fp5K1QziB8XdyOtDTKIL1cAs4wyA7Do/viewform>

Byl rozeslán dne 06. 04. 2014 za pomoci emailu do 14 krajů, v každém kraji do 18 sociálních služeb, celkem bylo posláno 252 dotazníků. V emailu bylo uvedeno, že je dotazník anonymní a byly jasně popsány kroky k vyplnění dotazníku. V emailu bylo ještě sděleno, k čemu budou výsledky empirického šetření použity a pokud bude mít někdo zájem znát výsledky empirického šetření, může autora kontaktovat na příslušnou emailovou adresu. Tuto možnost potom využila pouze jedna organizace. Elektronický dotazník byl dostupný od 06.04.2014 do 20.04.2014.

Hypotézy empirické části diplomové práce jsou vyvozeny z vědecké teorie. Vycházejí z poznatků a z praktických zkušeností autora této diplomové práce.

- Hypotéza č. 1: Sociální služby, které využívají mediaci, dosahují rychleji spokojenosti klientů, než sociální služby, kteří mediaci nevyužívají.
- Hypotéza č. 2: Čím více se budou sociální pracovníci vzdělávat v mediaci, tím více se bude využívat v sociálních službách.

- Hypotéza č. 3: Organizace, která využívá mediaci, dostatečně informuje své sociální pracovníky o vhodnosti využití mediace.

Může se zdát, že hypotéza č. 1 a hypotéza č. 3 jsou si podobné. Hypotéza č. 1 se však zaměřuje na spokojenost klienta. Tvrdí, že klient je spokojen rychleji pokud využije mediace, než klient, který mediaci nevyužije. Hypotéza č. 2 tvrdí, že organizace, které využívají mediaci, dostatečně informují své sociální pracovníky, o vhodnosti využití mediace. Zaměřuje se tedy na to, že pokud organizace využívají mediaci, je z jejich strany využití mediace kvalitní a naplánované.

5.4 Výsledky

V podkapitole je uvedena validita a reliabilita výzkumu. Jsou zde popsány výsledky empirického šetření, které jsou vyhodnoceny, analyzovány a interpretovány. Autor zpracovává každou otázku z dotazníku zvlášť za pomoci grafů či tabulek. Všechny otázky jsou zpracovány formou stejného typu grafu z důvodu přehlednosti ve vyhodnocování empirické části diplomové práce.

Podle Gavory (2010) je validita výzkumu schopnost výzkumného nástroje zjišťovat to, co má zjišťovat. Je to nejdůležitější vlastnost výzkumného nástroje. Stanovit validitu výzkumného nástroje můžeme několika druhy validity a to obsahové, konstruktové a kritériální. Obsahová validita dle Gavory (2010) stanoví, do jaké míry je obsah výzkumného nástroje v souladu s obsahem zjišťované oblasti. Konstruktová validita se zjišťuje dvěma způsoby, a to srovnáním výsledků s jiným výzkumným nástrojem, nebo za pomoci názorů expertů. Kritériální validita se zjišťuje za pomoci shody mezi výsledky výzkumného nástroje a výsledky jiného měření. Protože autor si není vědom, že by proběhlo jiné měření na dané téma a nemá k dispozici názory expertů, bude zkoumat validitu obsahovou. Zjišťuje tedy výzkumný nástroj opravdu to, co zjišťovat má? Dotazník je metoda zjišťování údajů a cílem empirické části této diplomové práce bylo zjistit aktuální stav využití mediace dle typologie cílových skupin sociální práce. Otázka č. 6 v elektronickém dotazníku (ve struktuře elektronického dotazníku, který je v Příloze O, je to otázka č. 4), byla zaměřena na splnění cíle empirické části diplomové práce a byla zodpovězena všemi respondenty.

Reliabilita výzkumu je podle Gavory (2010) přesnost a spolehlivost výzkumného nástroje. Je to druhá důležitá vlastnost výzkumného nástroje. Dobrým způsobem zjištění reliability výzkumného šetření je opakování měření. Autor práce si je vědom, že ověřitelnost pravdivosti a spolehlivosti dotazníkového šetření je problematická, a proto o tomto výzkumu samotném uvažuje jako o součásti dlouhodobého výzkumného projektu, kde v budoucnu opakovanými šetřeními vyvrátí nebo potvrdí zjištěná fakta.

1. Ve kterém kraji ČR vykonáváte práci sociálního pracovníka/pracovnice?

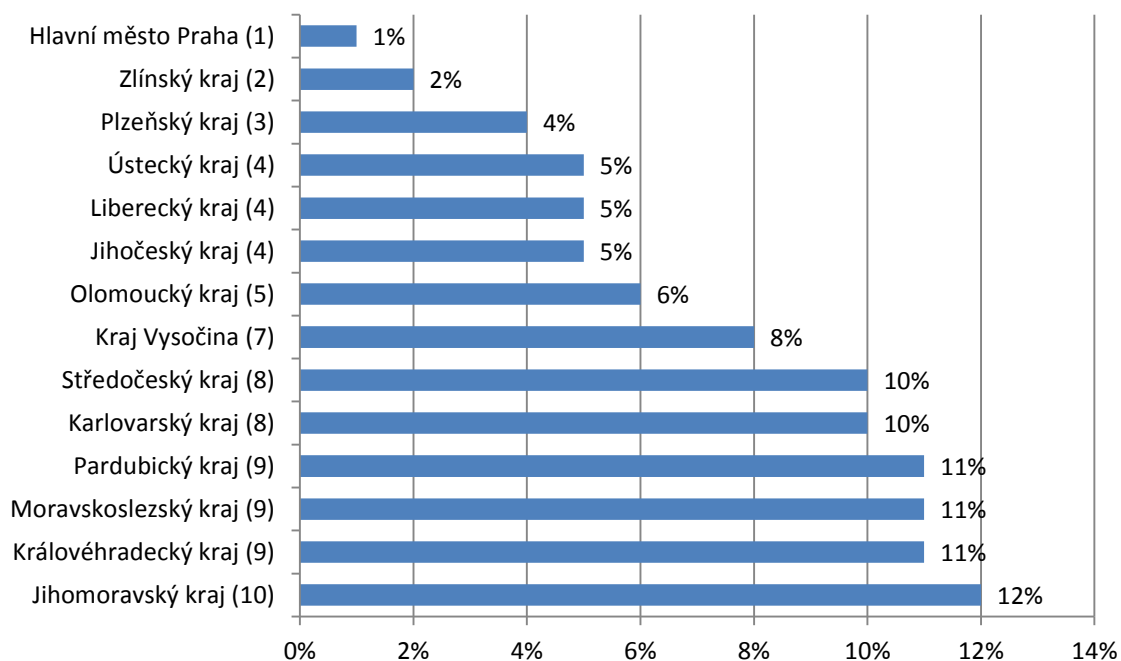
Tato otázka byla pro všechny respondenty povinná.

Tabulka č. 1: Přehled respondentů

Oslovené kraje:	Počet respondentů:	Procenta:
Hlavní město Praha	1	1%
Jihočeský kraj	4	5%
Jihomoravský kraj	10	12%
Karlovarský kraj	8	10%
Kraj Vysočina	7	8%
Královéhradecký kraj	9	11%
Liberecký kraj	4	5%
Moravskoslezský kraj	9	11%
Olomoucký kraj	5	6%
Pardubický kraj	9	11%
Plzeňský kraj	3	4%
Středočeský kraj	8	10%
Ústecký kraj	4	5%
Zlínský kraj	2	2%

Tabulka č. 1 popisuje, kolik respondentů se zapojilo do výzkumného šetření tím, že dotazník vyplnilo. Je v ní také znázorněno, z jakého kraje respondenti byli. Vše je vyčísleno i za pomoci procent. Graf č. 1 znázorňuje odlišnost aktivity krajů v empirickém šetření.

Graf č. 1: Aktivita krajů

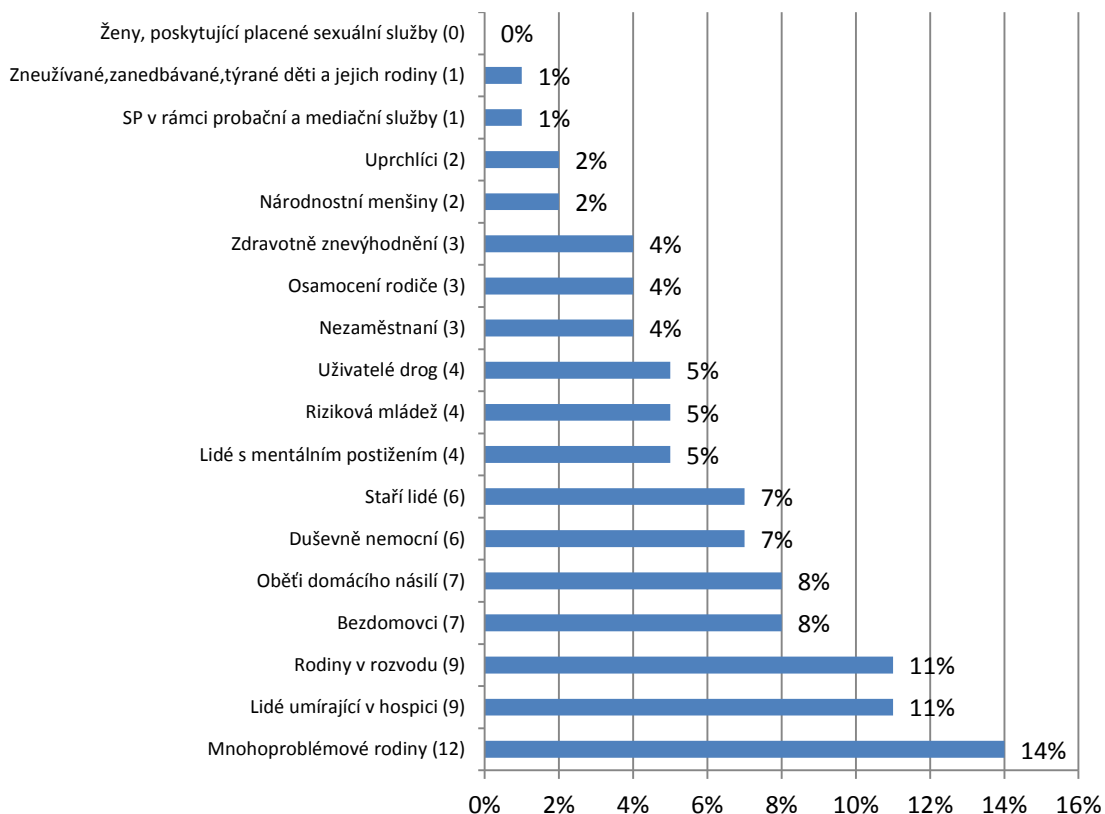


Z Grafu č. 1 je patrné, že v každém kraji odpověděl minimálně jeden respondent. Hlavní město Praha má minimální účast v tomto empirickém šetření. Důvodů může být několik, od nezájmu o danou problematiku až k časové vytíženosti, což potvrzuje i jeden z doručených emailů od oslovené organizace v kraji Hlavní město Praha, kde oslovený respondent uvádí, že pro zahlcení dotazníky pro studentské práce bohužel dotazník nevyplní. Naopak největší účast v empirickém šetření měl kraj Jihomoravský, po něm kraj Pardubický, Moravskoslezský a Královéhradecký. V žádném kraji neodpověděly všechny oslovené organizace, kterých bylo v každém kraji celkem 18. Návratnost dotazníků byla tedy z 252 pouze 83, což autor práce vnímá jako velmi malý počet pro zobecnování dosažených výsledků.

2. Jaká je Vaše hlavní cílová skupina sociální práce?

Tato otázka byla povinná pro všechny respondenty. Cílové skupiny sociální práce jsou převzaty z teoretické části této diplomové práce. Jsou popsány v kapitole 4.3.

Graf č. 2: Přehled cílových skupin

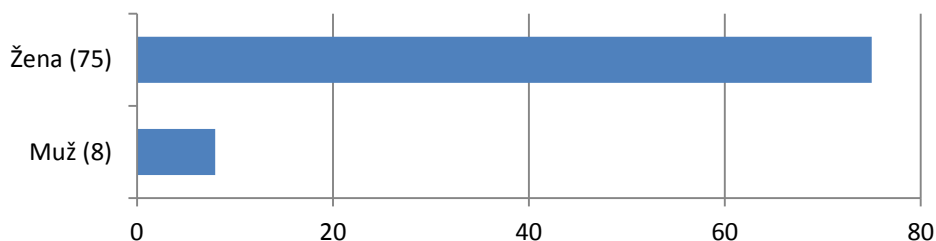


Z Grafu č. 2 je patrné, že nejvíce respondentů pracuje s mnohoproblémovými rodinami. Bohužel se v dotazníkovém šetření nepovedlo pokrýt všechny cílové skupiny sociální práce, protože organizace, které pracující s ženami, poskytující placené sexuální služby, nebyly v dotazníkovém šetření aktivní.

3. Uved'te, prosím, Vaše pohlaví.

Tato otázka byla povinná pro všechny respondenty.

Graf č. 3: Pohlaví

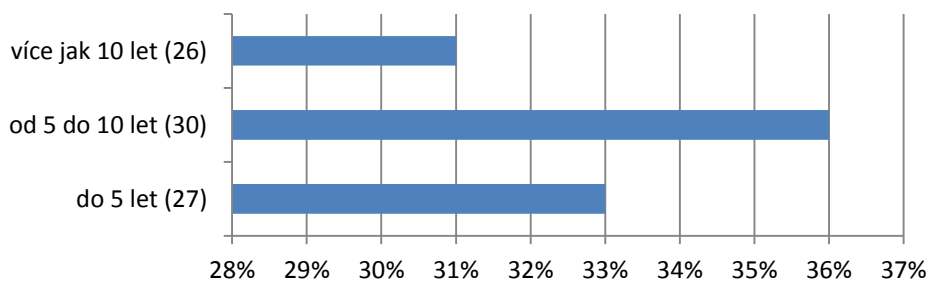


Jak můžeme sledovat na Grafu č. 3, nejvíce se do dotazníkového šetření zapojily ženy. Je možné, že tento výsledek může kopírovat trend feminizace sociální práce. Může ovlivnit zkresení výsledků empirického šetření.

4. Uved'te prosím, jak dlouho vykonáváte funkci sociálního pracovníka.

Tato otázka byla povinná pro všechny respondenty. Graf č. 4 ukazuje, že 36 % respondentů vykonává funkci sociálního pracovníka od 5 – 10 let a 31 % respondentů pracuje ve funkci sociálního pracovníka více jak 10 let.

Graf č. 4: Délka praxe

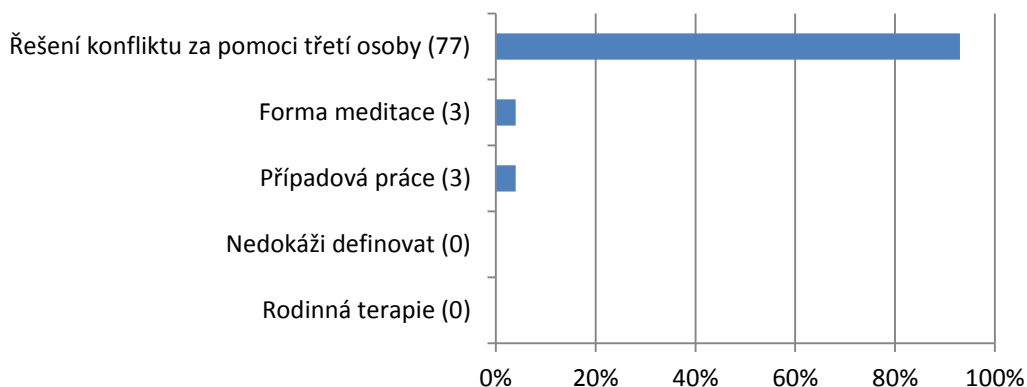


Protože předpokládám, že čím déle vykonává sociální pracovník svou funkci, tím více roste jeho profesionalita, kvalifikace a zkušenosti, mohu předpokládat, že respondenti, kteří se zapojili do tohoto empirického šetření, jsou z převážné většiny profesionálové.

5. Co podle Vás znamená slovo mediace?

Také tato otázka patří mezi povinné. Z grafu č. 5 je jasné, že 77 respondentů ví, co mediace znamená. K tomu 6 respondentů zřejmě mediaci nezná, protože 3 respondenti si myslí, že jde o formu meditace a další 3 si myslí, že je mediace případová práce.

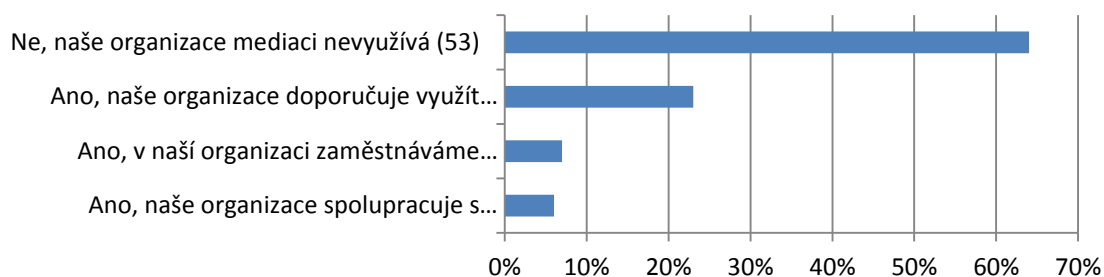
Graf č. 5: Znalost mediace



6. Využívá Vaše organizace mediaci?

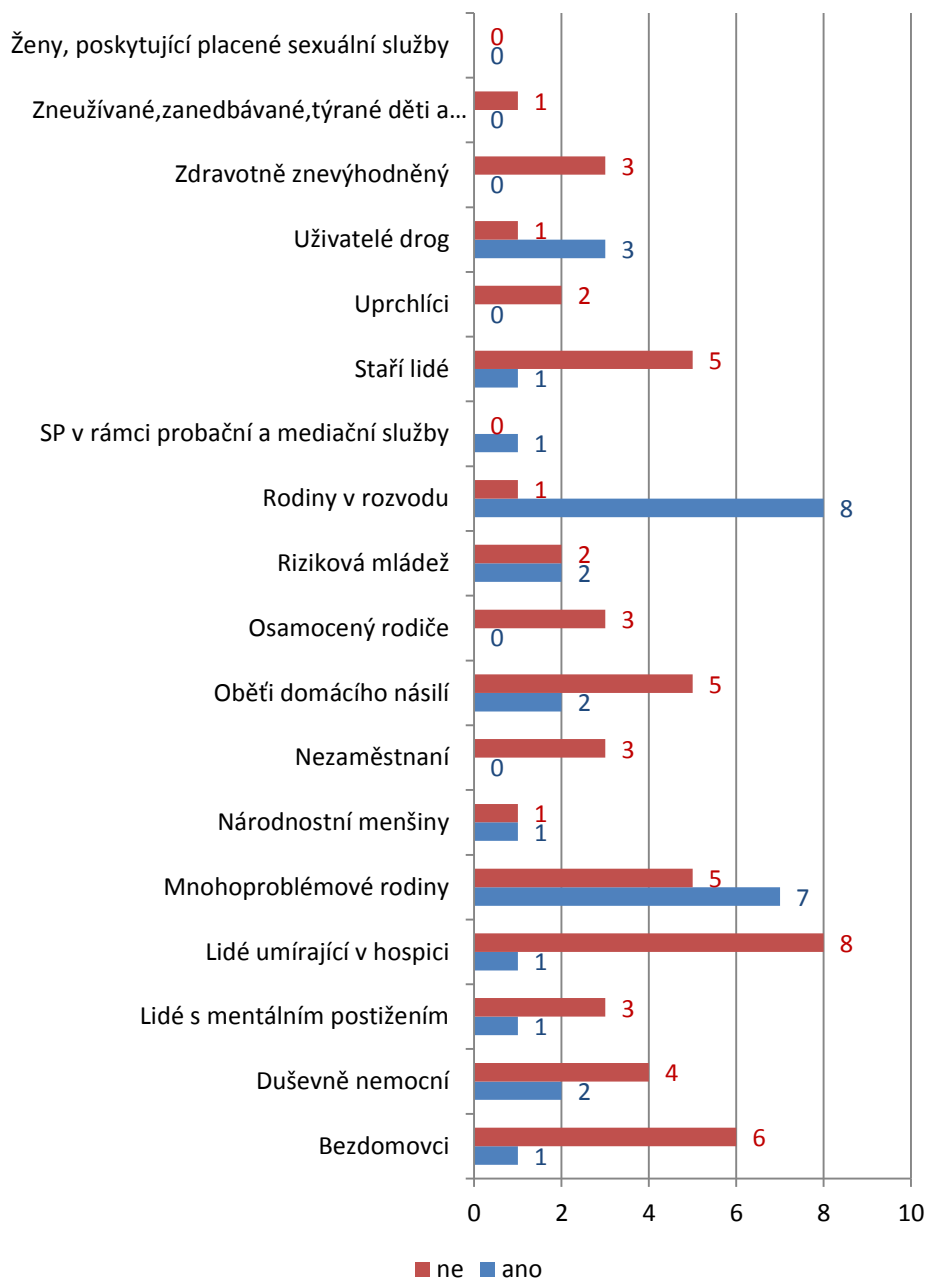
Tato otázka patří mezi povinně zodpovězené otázky.

Graf č. 6: Využití mediace



Na Grafu č. 6 můžeme vidět přehled využívání mediace v sociálních službách. Celkem 53 organizací mediaci vůbec nevyužívá. Ostatní mediaci využívá však v jiné formě. 19 organizací mediaci doporučuje, 6 organizací zaměstnává mediátora a 5 organizací spolupracuje s mediátorem. Je tedy jasné, že mediace zatím není maximálně využívána v sociálních službách.

Graf č. 7 Využití mediace dle typologie cílových skupin sociální práce

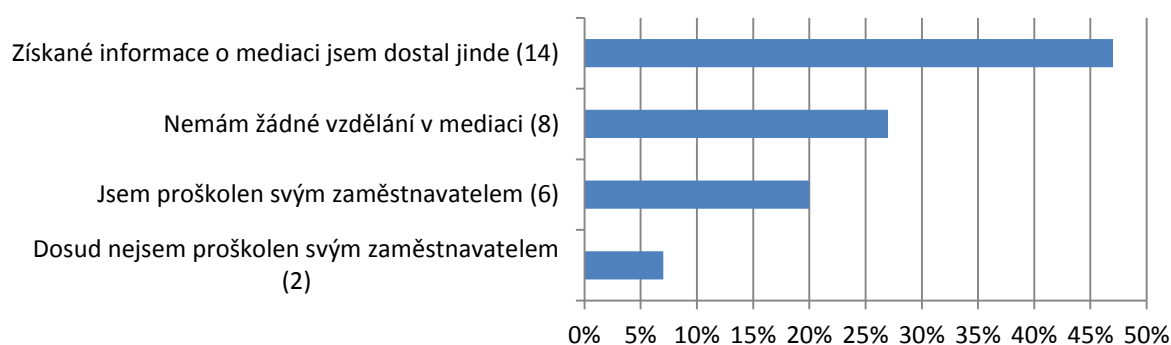


Podle Grafu č. 7 si můžeme všimnout, že nejvíce se mediace využívá u cílové skupiny rodiny v rozvodu a u mnohoproblémových rodiny. Za to u cílové skupiny lidí umírajících v hospici se mediace využívá nejméně.

7. Pokud jste sociálním pracovníkem v organizaci, která doporučuje nebo využívá mediaci, jste dostatečně proškolen(a) o této metodě?

Otázka nebyla povinná pro respondenty, kteří pracují v organizaci, která mediaci nevyužívá. Byli automaticky odkázáni k otázce č. 11. Pro respondenty, kteří pracují v organizaci, která využívá mediaci, byla tato otázka povinná.

Graf č. 8: Školení v mediaci



I přesto, že je 30 organizací, které mediaci využívají, je pouze 6 respondentů proškoleni svým zaměstnavatelem. Do budoucna mohou být proškoleni další 2 respondenti. I tak je to velmi malý počet. Zdaleka to není nezájmem o proškolení v mediaci ze strany respondentů, protože si můžeme všimnout, že 14 respondentů získalo informace o mediaci jinde, což svědčí o zájmu respondentů se v oblasti mediace školit a získávat o ní informace důležité pro praxi.

Doplňující otázka: V případě, že jste získal informace jinde, napište prosím kde.

Doplňující otázka nebyla povinná. Poskytuje přehled využívaných zdrojů pro získání informací o mediaci od respondentů, protože pokud respondent v elektronickém dotazníku zvolil možnost, že získal informace jinde, zde uvedl, kde k získaným informacím přišel. Na tuto otázku odpovědělo 14 respondentů. Odpovědi respondentů:

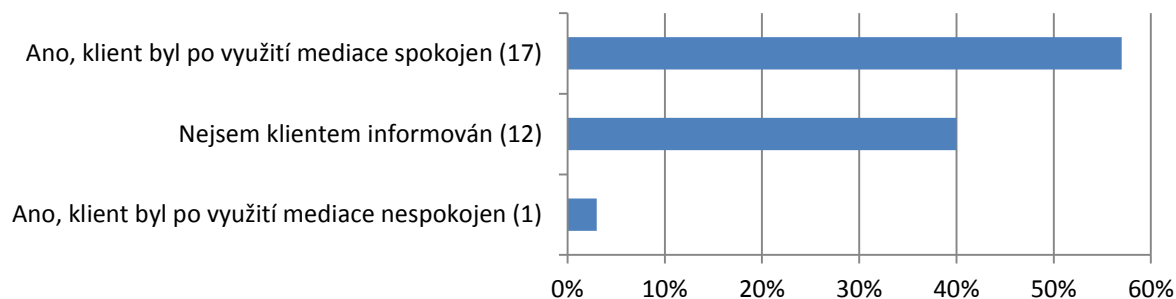
„škola a samostudium“, „mám školení v mediaci 100h kurz“, „VŠ studium“, „kurz asociace mediátorů ČR“, „prostřednictvím odborné literatury“, „naše pracoviště nepracuje s čistou verzí mediace, tak je známá z odborné literatury. Využíváme spíše mediace v terapeutickém rámci, mediátorem je tedy terapeut“, „samostudiem“, „škola, školení zaměřená na tuto problematiku, samostudium odborné literatury – www.amcr.cz - informace od kolegyně mediátorky, jednotlivé případy,...“, „odborná literatury, vyhledávání informací na internetu, informace od spolupracujících organizací, absolvovaný seminář“, „v inbázi členkou komory mediátorů, v rámci školení interkulturních pracovníků“, „asociace mediátorů“, „asociace mediátorů“, „absolvent mediálního výcviku u AMČR v roce 2008“, „školení MPS“.

Na odpovědích je patrné, že sociální pracovníci získali informace nejčastěji samostudiem či za pomoci Asociace mediátorů České republiky, literatury, internetu nebo za pomoci vysoké školy. Někteří se nechávají obohatit od svých kolegů. V teoretické části v kapitole č. 3.2 si autor kladl otázku, zda by sociální pracovníci byli ochotni se v mediaci vzdělávat. Z Grafu č. 7 a z doplňující otázky je zřejmé, že ano.

8. Máte od svého klienta informace, že mediaci využil?

Otázku zodpovídali respondenti, kteří pracují v organizaci, která využívá mediaci. Tato otázka pro ně byla povinná.

Graf č. 9: Spokojenost s mediací



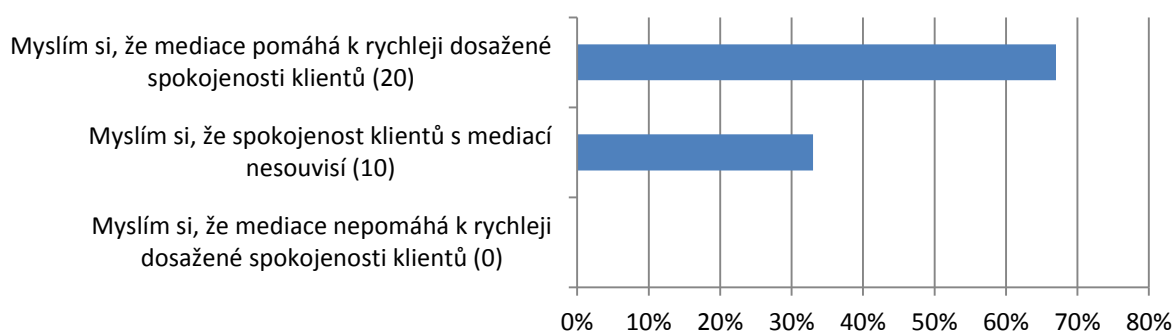
Z grafu č. 9 je jasné, že 17 respondentů odpovědělo, že jejich klient byl po využití mediace spokojen a pouze 1 respondent uvedl, že jeho klient byl po využití mediace

nespokojen. Celkem 12 respondentů uvedlo, že není klientem o jeho spokojenosti s mediací informován.

9. Myslíte si, že mediace pomáhá k rychleji dosažené spokojenosti Vašich klientů?

Na otázku odpovídali respondenti, kteří pracují v organizaci, která využívá mediaci. Tato otázka pro ně byla povinná.

Graf č. 10: Metoda ovlivňující spokojenost klientů

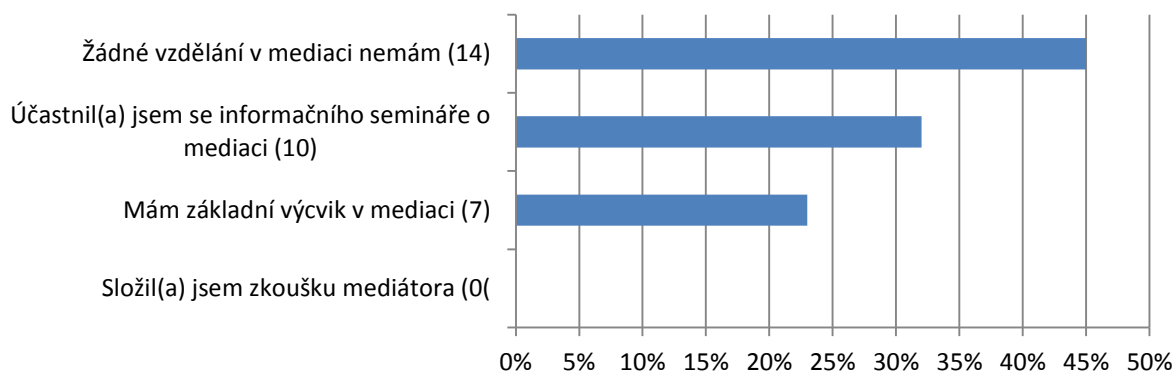


Graf č. 10 ukazuje, že nejpočetnější názor respondentů je ten, že mediace pomáhá k rychleji dosažené spokojenosti klientů. Naopak si žádný respondent nemyslí, že by mediace nepomáhala k rychleji dosažené spokojenosti klientů. 10 respondentů si myslí, že mediace se spokojeností klientů nesouvisí.

10. Jaké vzdělání máte v mediaci?

Na otázku odpovídali respondenti, kteří pracují v organizaci, která využívá mediace a tato otázka pro ně byla povinná.

Graf č. 11: Vzdělání v mediaci

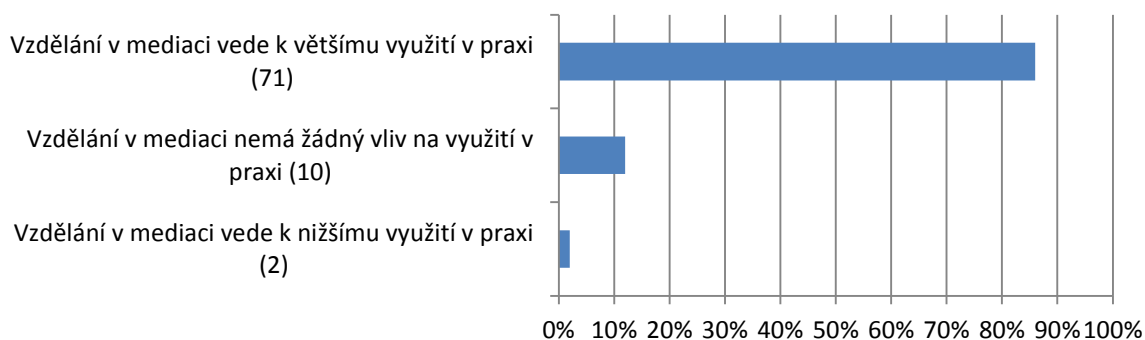


Graf č. 11 ukazuje na fakt, že 14 respondentů nemá žádné vzdělání v mediaci. Dalších 10 respondentů se zúčastnilo informačního semináře o mediaci a 7 respondentů má základní výcvik v mediaci. Nikdo z respondentů nesložil zkoušku mediátora.

11. Jak se vzdělání v mediaci odráží v jejím využití sociálními pracovníky v praxi?

Otázka byla povinná pro všechny respondenty.

Graf č. 12: Vliv vzdělání na využití mediace v praxi



Podle grafu č. 12 je jasné, že 71 respondentů si myslí, že mediace vede k většímu využití mediace v praxi. Pouze 10 respondentů si myslí, že mediace nemá žádný vliv na využití mediace v praxi a 2 respondenti zastávají názor, že vzdělání v mediaci vede k nižšímu využití mediace v praxi. Autor této práce v teoretické části popisuje v kapitole č. 3.2, že právě vzdělání vnímá jako jeden z limitů využití mediace v sociální práci a také

si klade otázku, zda by alespoň základní vzdělání (např. formou semináře) sociálních pracovníků v mediaci pomohlo zvýšit využití mediace v sociální práci? Z Grafu č. 12 je jasné, že 71 respondentů si myslí, že ano.

12. Pokud chcete sdělit doplňující informace k mediaci v sociální práci, zde je můžete stručně uvést.

Otázka poskytla prostor pro vyjádření názoru či doplnění informace ze strany respondentů. Byla tedy dobrovolná. Odpovědi respondentů:

„Konflikt za pomoci třetí osoby děláme mezi uživateli – týká se problému jejich soužití v azylovém domě, mediaci dělají naši soc. pracovníci (nebylo v nabídce odpovědi)- speciální výcvik v daném nemaj“, „0“, „mediaci jsme nevyužili u klientů, ale pro řešení konfliktu mezi vedením a zaměstnanci“, „Mediace je pro řešení konfliktů v mezilidských vztazích přínosem a mediátorem by měl být každý sociální pracovník, nevznikaly by minimálně některá nedorozumění.“, „Nemám“, „V práci se seniory jsme se nesetkali s potřebou vyžít mediaci.“, „Jsme zde v našem NDC dva sociální pracovníci a oba s kolegy máme kurz mediace“, „Mediaci lze u cílové skupiny oběti domácího násilí využít jen výjimečně“, „Vzhledem k cílové skupině našich klientů, není o mediaci příliš zájem, protože je to placená služba“, „Mediace je přínosná pouze v případě, že OBĚ DVĚ STRANY CHTĚJÍ POMOC MEDIÁTORA VYUŽÍT DOBROVOLNĚ, bez nátlaku, to zn. bez donucujících prostředků OSPOD a soudů !!! Jinak nemá mediace význam.“, „Spíše po mediaci zatím jen voláme“, „Dotazník jsem vyplnila, nicméně se domnívám, že není sestaven dostatečně. Nemohla jsem vybrat přesně odpovídající odpověď, nebyla v nabídce. Mediace vede ke spokojenosti klienta, nejsem si jista, že rychle. Chce svůj čas.“, „Je to užitečná součást naší práce“, „Mediace je téměř každodenní činnost sociálního pracovníka, když řeší konflikty klientů, rodin atd.“

Zde vnímám jako zajímavý příspěvek od respondenta, který uvádí, že o mediaci není zájem, protože je to placená služba. To vnímám jako jeden z dalších limitů využití mediace v sociální práci, protože někteří klienti v sociálních službách mohou být zcela či z části bez finančních prostředků a mediaci si nemohou uhradit.

5.5 Diskuse

V této podkapitole autor popíše své pochybnosti a hodnocení provedení výzkumného šetření.

Dotazníkové šetření bylo rozesláno do 252 organizací s instrukcí, že dotazník má vyplnit pouze jeden sociální pracovník z organizace. Před začátkem dotazníkového šetření autor práce očekával, že 25% dotazovaných subjektů nebude na dotazník reagovat. Z 252 poslaných dotazníků se vrátilo pouze 83. Celých 169 poslaných dotazníků se nevrátilo, což jasně snižuje platnost zobecnění dotazníkového šetření. Může to být nezájmem o danou problematiku, či nedostatkem času, což potvrzuje jeden z emailů, který autorovi práce poslala organizace z kraje Hlavní město Praha, ve kterém uvádí, že jsou zavaleni žádostmi o vyplnění dotazníků ke studentským pracím a že dotazník nevyplní. Autor práce si uvědomuje, že volba pro rozesílání dotazníků v měsíci dubnu 2014 byla nesprávná. Dotazník se měl posílat alespoň v měsíci únoru 2014. Autor práce to přisuzuje své nezkušenosti s výzkumným šetřením.

Odpovědi ve webovém dotazníku nemohli respondenti pokazit, protože vybírali správné odpovědi z rolet možných odpovědí na otevřené otázky dotazníku. Autor práce považuje jejich odpovědi jako správně zvolené a pravdivé, protože vyplnění webového dotazníku je založeno na dobrovolném zodpovězení otázek v okruhu osob, u kterých se předpokládá jejich zájem na pravdivém řešení položených otázek. Autor si je vědom toho, že v otázce č. 2 „*Jaká je Vaše hlavní cílová skupina sociální práce?*“ mohlo dojít ke zpochybnění výsledků, protože spousta organizací pracuje s více cílovými skupinami sociální práce a jejich výběr cílové skupiny ve webovém dotazníku nemusel korelovat s cílovou skupinou sociální práce v mém seznamu oslovených organizací dle typologie cílové skupiny sociální práce, který je uveden v Příloze A až Příloze N. Také si myslí, že v otázce č. 9 „*Myslíte si, že mediace pomáhá k rychleji dosažené spokojenosti Vašich klientů?*“ mohlo být víc odpovědí, které by si respondenti mohli vybrat. To je také zřejmé z komentáře jednoho respondenta, který uvádí, že dotazník vyplnil, ale nemohl si vybrat přesně odpovídající odpověď na tuto otázku, protože nebyla v nabídce. Tento komentář však mohl respondent napsat do otázky č. 12 „*Pokud chcete sdělit doplňující informace k mediaci v sociální práci, zde je můžete stručně uvést.*“, což také provedl. Tuto otázku vnímám jako správnou volbu pro prostor vyjádření názoru respondentů.

5.6 Zhodnocení výzkumu

Podkapitola popisuje, zda se vyplnil cíl empirické části, zda se potvrdily či vyvrátily hypotézy a ke konci shrnuje celé empirické šetření.

Cílem empirické části bylo zjistit aktuální stav využití mediace dle typologie cílových skupin sociální práce. Z 83 odpovídajících respondentů uvedlo 30 respondentů, že mediaci využívají a 53 respondentů uvedlo, že mediaci nevyužívají. Podle těchto výsledků může autor práce uvést, že 36 % organizací mediaci využívá a 63% organizací mediaci nevyužívá. Nejčastěji se mediace užívá u cílové skupiny rodin v rozvodu a mnohoproblémových rodin. Za to nejméně se mediace využívá u lidí umírajících v hospici. Tento cíl byl naplněn. Na začátku empirické části byly uvedeny tři hypotézy:

Hypotéza č. 1: Sociální služby, které využívají mediaci, dosahují rychleji spokojenosti klientů, než sociální služby, kteří mediaci nevyužívají.

Organizace, které využívají mediaci je 36 %. Z toho je 17 organizací, u kterých byl klient po využití mediace spokojen. To je tedy 57 %. Zároveň si 67 % respondentů myslí, že mediace vede k rychleji dosažené spokojenosti jejich klientů. Dle mého názoru se tato hypotéza z části potvrdila. Bylo by vhodné v budoucí době tuto hypotézu potvrdit formou dotazníkového šetření u klientů, kteří mediaci využili, protože jen sám klient může tuto hypotézu zcela potvrdit či vyvrátit.

Hypotéza č. 2: Čím více se budou sociální pracovníci vzdělávat v mediaci, tím více se bude využívat v sociálních službách.

86 % respondentů se domnívá, že vzdělání v mediaci vede k většímu využití mediace v praxi. Tato hypotéza byla potvrzena, protože právě respondenti jsou sociálními pracovníky, kteří se rozhodují pro využití mediace v sociálních službách.

Hypotéza č. 3: Organizace, která využívá mediaci, dostatečně informuje své sociální pracovníky o vhodnosti využití mediace.

Podle dotazníkového šetření využívá mediaci 30 organizací. Z toho 8 respondentů nemá v mediaci žádné vzdělání, 2 respondenti nejsou dosud proškoleni svým zaměstnavatelem, 6 respondentů je proškoleny svým zaměstnavatelem a 14 respondentů

získalo informace o mediaci jinde. To znamená, že polovina organizací své sociální pracovníky dostatečně neinformuje o vhodnosti využití mediace. Tato hypotéza se tedy nepotvrdila. Využití mediace není v některých organizacích kvalitní a naplánované. Z dotazníkového šetření je však jasné, že respondenti mají zájem se v oblasti mediace vzdělávat, protože respondenti, kteří získali informace o mediaci jinde, uvedli, že to bylo zejména formou samostudia za pomoci literatury, internetu či vysoké školy. Tento názor opírám i o skutečnost, že 85 % respondentů zastává názor, že vzdělání v mediaci vede k většímu využití této metody v praxi.

Cíl empirické části se naplnil. Podle dotazníkového šetření vyšlo najevo, že mediace není v dnešní době v sociálních službách maximálně využívána. Spousta respondentů však o tuto metodu jeví veliký zájem, což dokazují i komentáře některých respondentů, které tvrdí, že mediace je užitečná součást práce sociálního pracovníka nebo že je mediace pro řešení konfliktů v mezilidských vztazích přínosem a mediátor by měl být každý sociální pracovník. Důležité je také zjištění, že i když některé organizace využívá mediaci, své zaměstnané sociální pracovníky neproškolí o mediace, což vnímám jako veliký nedostatek v sociálních službách.

ZÁVĚR

Autor se věnoval naplnění cíle diplomové práce, kterým je analýza možností a limitů využití mediace v sociální práci. Tento cíl práce byl realizován postupnými kroky, které byly založeny na provázání teoretických poznatků a praktických zjištění empirickým výzkumem.

Teoretická část diplomové práce popisovala prioritně mediaci. Čtenáři poskytla stručný přehled o historii, cílech, principech, procesu, modelech a aplikačních oblastech mediace. Také mu poskytla krátký pohled do zahraničí. V druhé části se následně věnovala sociální práci. Stejně jako mediaci, i sociální práci stručně popsala. Čtenářovi tímto poskytla obdobně, jako v předchozí části, stručný přehled o historii, cílech a principech, paradigmatech a dilematech, procesu a metodách sociální práce. Popisovala také mediátora a sociálního pracovníka, jejich role a odpovědnost a nutné vzdělání pro tyto profese. Dále se práce věnovala komparaci mediace a sociální práce. Porovnávala je z hlediska předchozí deskripce, hledala shody a rozdíly.

Z teoretické části vyplývá, že autor vnímá možnosti využití mediace v sociální práci ve splnění kvalifikace pro výkon mediaci a to z důvodu, že sociální pracovník může být sociálním pracovníkem a zároveň mediátorem. Také v četnosti organizací sociální práce vidí autor možnost využití mediace v sociální práci. Je to z důvodu, že tyto organizace mohou být také kompetentní k poskytování mediace. Jako progresivní možnost využití mediace v sociální práci vnímá autor její stále se rozvíjející oblasti působení. Limity využití mediace v sociální práci jsou na základě zjištěných informací, spatřovány ve vzdělání mediátora. Za důvod autor považuje skutečnost, že pokud bude v sociální práci chybět kvalifikovaný mediátor, může to mít dopad na jejím využívání. Zároveň toto vzdělání je autorem považováno za jeden ze znaků profesionality a kvality mediace.

Empirická část této diplomové práce měla za cíl zjistit aktuální stav využití mediace podle typologie cílových skupin sociální práce. Nedílnou součástí empirické části byly tři dosud neověřené hypotézy, které byly na začátku výzkumu stanoveny. První hypotéza tvrdila, že sociální služby, které využívají mediaci, dosahují rychleji spokojenosti klientů, než sociální služby, které mediaci nevyužívají. Tato hypotéza se potvrdila ve vztahu k sociálním pracovníkům. Je to dáno tím, že dotazníkového šetření se účastnili sociální

pracovníci a nikoliv sami klienti mediace. To znamená, že by bylo vhodné provést další empirické šetření, kde by byli osloveni klienti mediace, protože jen sám klient může tuto hypotézu zcela potvrdit či vyvrátit. Další hypotéza obsahovala tvrzení, že čím více se budou sociální pracovníci vzdělávat v mediaci, tím více se bude mediace využívat v sociálních službách. Hypotézu považuje autor za potvrzenou, protože více než polovina respondentů si myslí, že vzdělávání vede k většímu využití mediace v praxi a právě respondenti jsou sociálními pracovníky, kteří se rozhodují pro využití mediace v sociálních službách. Hypotéza, že sociální pracovníci jsou dostatečně informováni o mediaci svou organizací, ve kterých pracují, považují na základě empirického výzkumu za vyvrácenou. Důvodem je, že ze třiceti subjektů, které mediaci aktivně využívají, šestnáct dotazovaných nebylo proškoleno vůbec a ostatní (čtrnáct) si informace zajistili jinde, než prostřednictvím své organizace. Autor toto zjištění považuje za výrazný nedostatek v sociálních službách, nicméně velikost vzorku (třicet subjektů užívajících mediaci) považuje za nedostatečný k zobecňování a dává prostor pro další výzkum.

Cíl empirické části se naplnil, protože za pomoci dotazníkového šetření bylo zjištěno, že mediace není maximálně využívána u všech cílových skupin sociální práce. Ukázalo se také, že sociální pracovníci o tuto metodu jeví zájem, protože převážná většina z nich se v této oblasti dobrovolně vzdělává. Dokazují to také některé komentáře respondentů, které vnímají mediaci jako užitečnou součást sociální práce nebo veliký přínos pro řešení mezilidských konfliktů. Ukázalo se ale, že mediace má další limit využití v sociální práci a to, že o mediaci nemají zájem vybrané skupiny klientů sociální práce. Důvody tohoto nezájmu nejsou zcela jasné, ale na základě komentářů některých respondentů lze dedukovat, že se může jednat o nedostatek finančních prostředků v případě placených služeb nebo o celkovou neinformovanost klienta o mediaci.

I přesto, že má mediace své limity, tak ji autor považuje za kvalitní a profesionální metodu pro řešení konfliktu za pomoci třetí osoby. Stále se rozvíjí a zdokonaluje a proto jsem svědky, jejího poměrně rychlého vývoje. Tento vývoj sebou nese různé trendy a pokusy využít mediaci v nejrůznějších oblastech, přičemž praxe testuje, zda se tam mediace hodí či nikoli. Autor je toho názoru, že i na základě výsledků této diplomové práce je mediace nedílnou a velice důležitou součástí sociální práce, avšak musí projít ještě určitým vývojem v sociálních službách.

SEZNAM LITERATURY

Monografie

BERG, Insoo Kim. *Posílení rodiny: základy krátké terapie zaměřené na řešení*. Přeložil Ivan ÚLEHLA. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6205-005.

BOULLE, Laurence a Allan RYCROFT. *Mediation: principles, process, practice*. Charlottesville, Va.: Michie, 1997. ISBN 04-090-5115-2.

BRZOBOHATÝ, Robin. Kvalifikace mediátora-hodnocení kvality mediace. In: Lenka HOLÁ a kol. Praha: Grada, 2013, s. 65-86.

BRZOBOHATÝ, Robin. *Mediace jako andragogická kategorie*. Diplomová práce. Olomouc, 2010. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí: prof. PhDr. Dušan Šimek.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Sociální práce s oběťmi násilí v rodině. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 227-249.

FOLBERG, Jay a Alison TAYLOR. *Mediation: a comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*. San Francisco: Jossey-Bass, 1984. ISBN 08-758-9594-8.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Přeložil Vladimír JŮVA a Vendula HLAVATÁ. 2. vyd. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.

GÜNTEROVÁ, Tereza. Sociální práce s uprchlíky. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 331-345.

HAMULÁK, O. ŠČERBA, F.: *Mimosoudní řešení právních sporů. Mediace a vyjednávání*. In: Tomoszková V., Tomoszek M. (Eds.): *Kurz právnických dovedností*. Iuridica Olomoucensis o.p.s., Olomouc 2008.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. Případová práce. In: Oldřich MATOUŠEK. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 67-81.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902-0818-5.

HENNING, S. A. (1999). A Framework for Developing Mediator Certification Programs. *Harvard Negotiation Law Review*, vol. 4, s. 18-229.

HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-802-4731-346.

HOLÁ, Lenka a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-0247-4109-3.

JANEČKOVÁ, Hana. Sociální práce se starými lidmi. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 163-193.

KOŤA, Jaroslav. *Učitelství jako povolání*. In: *Pedagogika pro učitele*. Praha: Grada, 2007, s. 15–26. ISBN 978-80-247-1734-0.

KODYMOVÁ, Pavla a Jana KOLÁČKOVÁ. Sociální práce s nezaměstnanými. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 299-314.

KODYMOVÁ, Pavla a Jana KOLÁČKOVÁ. Sociální práce se zdravotně znevýhodněnými. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 89-109.

KOVACH, K. K. *Mediation: Principles and Practice*. St. Paul, Minn.: West Publishing Co., 1994.

KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ. *Malý lexikon sociálních služeb*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. ISBN 978-80-244-2754-6.

KROFTOVÁ, Andrea a Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ. Sociální práce v rámci probační a mediační služby. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 283-298.

LABÁTH, Vladimír. Individuální styl mediátora. In: Lenka HOLÁ a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 25-36.

LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Trnava. 2003. ISBN 80-8-074-38-3.

LEVICKÁ, Jana. *Základy sociálnej práce*. Trnava. 2004. ISBN 80-968952-3-0.

MALINOVÁ, Hana. Sociální práce s ženami, které poskytují placené sexuální služby. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 251-266.

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

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X.

MATOUŠEK, Oldřich a Šárka UHLÍKOVÁ. Sociální práce s rodinami v rozvodu. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 57-74.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-807-3673-109.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha, 2001. ISBN 80-717-8473-7.

MICHALÍK. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse, 2007. ISBN 80-903-6572-8

MULLEROVÁ, Pavlína, Oldřich MATOUŠEK a Andrea VONDRÁŠKOVÁ. Sociální práce s uživateli drog. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 211-226.

MOORE, Christopher W. *The mediation process: practical strategies for resolving conflict*. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, c 1996. ISBN 07-879-0248-9.

MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Grada, 2011, 270 s. Psyché (Grada). ISBN 978-807-4160-264

MOSTEN Forrest. *Mediation and The process of family law reform. Family and conciliation courts review*. 1999, roč. 4, č. 37, s. 429-447, DOI 10.1111/j.174-1617.1999.tb00543.x

MOŽNÝ, Ivo. *Moderní rodina: (mýty a skutečnosti)*. Brno: Blok, 1990. ISBN 80-702-9018-8.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman, 2001. ISBN 80-903-0700-0

NAVRÁTIL, Pavel. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2000.

NOVÁKOVÁ, Sabina a Lenka HOLÁ. Rodinná mediace jako sociální služba. In: Lenka HOLÁ a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 139-155.

NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-706-666483-5.

PAYNE, Malcolm Stuart. *Modern social work theory*. 2nd ed. London: Macmillan, 1997. ISBN 03-336-7654-8.

PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-5031-6.

PROBSTOVÁ, Václava. Sociální práce s duševně nemocnými. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 133-161.

PRUŽINSKÁ, Jana a Vladimír LABÁTH. *Mediácia-príručka pre študentov*. Bratislava: ARK. 2006.

ROSS, Marc Howard. *The management of conflict: interpretations and interests in comparative perspective*. New Haven: Yale University Press, 1993. ISBN 978-030-0065-176.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000. ISBN 80-858-5000-1.

SCHWARZOVÁ, Gabriela. Sociální práce s bezdomovci. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 315-330.

SKARUPSKÁ, Helena. Využití mediace v práci výchovného poradce. In: Lenka HOLÁ a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 345-364.

SOBOTKOVÁ, Irena. Psychologické aspekty rodinné mediace. In: Lenka HOLÁ a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 87-97.

SPENCER, David a Michael C BROGAN. *Mediation law and practice*. New York: Cambridge University Press, 2006. ISBN 05-216-7694-0

SPENCER, David. Principles Of Mediation. *Legal date*. 2012, roč. 24, č. 2, ISSN 1835-5048. Dostupné z: <http://pandora.nla.gov.au/pan/75845/20120528-0000/LegalDate%20Vol%2024%20No%202%20May%202012.pdf>

SVATOŠOVÁ, Marie. Sociální práce s lidmi umírajícími v hospici. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, s. 195-210.

ŠÁMAL, Pavel. Uplatnění mediace v trestním řízení. In: Lenka HOLÁ a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 271-288.

ŠOBÁŇOVÁ, Petra. Využití mediace v sociální práci z pohledu sociálních pracovníků. In: Lenka HOLÁ a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 121-138.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakl., 1999, 128 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 20. ISBN 80-858-5069-9.

VRBA, Jiří. Mediace v teorii a praxi. *E-pedagogium*. 2001, roč. 2012, č. 1, s.166-169. ISSN 1213-7758

VYSOKAJOVÁ, Margerita. *Hospodářská, sociální, kulturní práva a zdravotně postižení*. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0057-9.

Legislativní dokumenty

ČESKO. Zákon č. 40 ze dne 8. ledna 2009, trestní zákoník a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 354. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=68040&fulltext=&nr=40~2F2009&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 1257. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62334&fulltext=&nr=108~2F2006&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 73 ze dne 9. ledna 2011 o Úřadu práce České republiky a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 778. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=73965&fulltext=&nr=73~2F2011&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 117 ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1995, částka 1634. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=43008&fulltext=&nr=117~2F1995&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 257 ze dne 14. července 2000 o Probační a mediační službě a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 3616. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonStruct.jsp?idBiblio=49576&fulltext=&nr=257~2F2000&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 202 ze dne 2. května 2012 o mediaci a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 2850. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonStruct.jsp?idBiblio=77679&fulltext=&nr=202~2F2012&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 99 ze dne 4. prosince 1963 občanský soudní řád a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1963, částka 0383. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=30398&fulltext=&nr=99~2F1963&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 101 ze dne 4. dubna 2000 o ochraně osobních údajů a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 1521. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=49228&fulltext=&nr=101~2F2000&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 216 ze dne 1. listopadu 1994 o rozhodčím řízení a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 2106. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=42227&fulltext=&nr=216~2F1994&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 218 ze dne 25. června 2003 o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2003, částka 4030. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=55745&fulltext=&nr=218~2F2003&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 359 ze dne 9. prosince 1999 o sociálně právní ochraně dětí a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 7662. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=48272&fulltext=&nr=359~2F1999&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 110 ze dne 14. března 2006 o životním a existenčním minimu a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 1300. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62336&fulltext=&nr=110~2F2006&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006 o pomoci v hmotné nouzi a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 1305. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=62337&fulltext=&nr=111~2F2006&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 582 ze dne 17. prosince 1991 o organizaci a provádění sociálního zabezpečení a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1991, částka 2890. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=39631&fulltext=&nr=582~2F1991&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 589 ze dne 20. listopadu 1992 o pojistném na sociální zabezpečení a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1992, částka 3521. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=40377&fulltext=&nr=589~2F1992&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 42 ze dne 16. února 1994 o penzijním připojištění se státním příspěvkem a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 258. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=41761&fulltext=&nr=42~2F1994&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 155 ze dne 30. června 1995 o důchodovém pojištění a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1995, částka 1986. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=43085&fulltext=&nr=155~2F1995&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 187 ze dne 14. března 2006 o nemocenském pojištění a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 2330. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62555&fulltext=&nr=187~2F2006&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 22. dubna 1998 o vysokých školách a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1998, částka 5388. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62555&fulltext=&nr=187~2F2006&part=&name=&rpp=15#local-content>

ČESKO. Zákon č. 561 ze dne 24. září 2004 školský zákon a o změně doplnění dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 10262. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=58471&fulltext=&nr=561~2F2004&part=&name=&rpp=15#local-content>

Elektronické zdroje

ASOCIACE MEDIÁTORŮ ČESKÉ REPUBLIKY. *Co je to mediace*. [online]. 2011 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>

BENJAMIN, Robert. The Natural History of Negotiation and Mediation: The Evolution of Negotiative Behaviors, Rituals and Approaches. In: *Mediate.com: Mediators § Everything Mediation* [online]. 2012 [cit. 2014-04-07]. Dostupné z: <http://www.mediate.com/articles/NaturalHistory.cfm>

ENVIRONMENTAL MEDIATION CENTER. *Emcenter.org* [online]. 2009 [cit. 2014-04-21]. Dostupné z: <http://www.emcenter.org/>

INTERNATIONAL CENTER FOR ETHNO-RELIGIOUS. Our work. *Icermediation.org* [online]. ©2014. [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://icermediation.org/Mediation/Daf/OurWork.html>

JOHNSTON, Erin. A Short History of Mediation. In: *Center for Resolution* [online]. 2009 [cit. 2014-04-07]. Dostupné z: <http://cfrmediation.com/a-short-history-of-mediation/>

LINDEN, Jon. Mediation Styles: The Purists vs. The "Toolkit". In: *Mediate.com* [online]. ©1996-2014 [cit. 2014-01-18]. Dostupné z: <http://www.mediate.com/articles/linden4.cfm>

MEDIAČNÍ CENTRUM. Zásady a principy. *Mcova.cz* [online]. ©2009-2014. Dostupné z: <http://www.mcova.cz/o-mediaci/zasady-principy/>

NADRAC ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION. Alternative dispute resolution. [online]. ©2012 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.ag.gov.au/LegalSystem/AlternativeDisputeResolution/Pages/default.aspx>

NATIONAL ASSOCIATION FOR COMMUNITY. Current programs & Activities. [online]. ©2013 [2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.nafcm.org/about/programs>

NATIONAL CRIME PREVENTION COUNCIL. Strategy: Peer Mediation in High Schools. *Ncpc.org* [online]. ©2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.ncpc.org/topics/bullying/strategies/strategy-peer-mediation-in-high-schools>

ONLINE DICTIONARY OF THE SOCIAL SCIENCES. Paradigm. ©2000 [cit. 2014-04-21]. Dostupné z: <http://bitbucket.icaap.org/dict.pl?alpha=P>

STEPP, Jessica. How Does The Mediation Process Work?. In: *Mediate.com* [online]. ©1996-2014 [cit. 2014-01-17]. Dostupné z: <http://www.mediate.com/articles/steppJ.cfm>

STRAND, Arnelle. How Mediation Works. *Arnelle Strand: Family and Divorce Attorney* [online]. 2009 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.arnellestrand.com/legal-areas/mediation/how-meditation-works/>

WASSNER, Brien. A uniform national systém of mediation in the United States: Requiring National Training Standards and Guidelines for Mediators and State Mediation Programs. *The Cardozo Online Journal of Conflict Resolution*. 2002, roč. 4.1. Dostupné z: <http://www.cardozojcr.com/vol4no1/notes01.html>

ZUMETA, Zena. Styles of Mediation: Facilitative, Evaluative, and Transformative Mediation. In: *Mediate.com: Mediators § Everything Mediation* [online]. ©1996-2014 [cit. 2014-01-18]. Dostupné z: <http://www.mediate.com/articles/zumeta.cfm>

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha A - Seznam dotazovaných subjektů Hlavní město Praha
- Příloha B - Seznam dotazovaných subjektů Královéhradecký kraj
- Příloha C - Seznam dotazovaných subjektů Středočeský kraj
- Příloha D - Seznam dotazovaných subjektů Pardubický kraj
- Příloha E - Seznam dotazovaných subjektů Jihočeský kraj
- Příloha F - Seznam dotazovaných subjektů Kraj Vysočina
- Příloha G - Seznam dotazovaných subjektů Plzeňský kraj
- Příloha H - Seznam dotazovaných subjektů Jihomoravský kraj
- Příloha I - Seznam dotazovaných subjektů Karlovarský kraj
- Příloha J - Seznam dotazovaných subjektů Olomoucký kraj
- Příloha K - Seznam dotazovaných subjektů Ústecký kraj
- Příloha L - Seznam dotazovaných subjektů Moravskoslezský kraj
- Příloha M - Seznam dotazovaných subjektů Liberecký kraj
- Příloha N - Seznam dotazovaných subjektů Zlínský kraj
- Příloha O – Struktura elektronického dotazníku

Příloha A - Seznam dotazovaných subjektů Hlavní město Praha

Hlavní město Praha	Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email
zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	Dětské krizové centrum		777664672	http://www.ditekrize.cz/kontakt	frankova@ditekrize.cz
osamocení rodiče	Azylový dům pro matky s dětmi		283 850 113	http://www.kolpingpraha.cz/azylovy-dum/kontakt/	zemanova@kolpingpraha.cz
rodiny v rozvodu	SPOD Praha 2		236 044 294	http://www.mpsv.cz/files/clanky/7318/kontakty.pdf	chochulovaa@p2.mepnet.cz
mnohoproblémové rodiny	Centrum sociálních služeb Praha		731 602 089	http://www.csspraha.cz/kontakty	lea.tesarova@csspraha.cz
zdravotně znevýhodněný	Jedličkův ústav		241083313	http://www.jus.cz/hlavni-cisla?p=11	s.vickova@jus.cz
lidé s mentálními postižením	Ruka pro život		733 158 496	http://www.rukaprozivot.cz/Kontakty/	lenka.janistinova@rukaprozi vot.cz
duševně nemocní	FOKUS PRAHA		774 804 915	http://www.fokus-praha.cz/index.php/kontakt?id=212:kontakty-na-socialni-sluzby&catid=37:temp-kontakt	sochorova@fokus-praha.cz
staří lidé	Peč. služba Střediska sociálních služeb		286 019 667	http://www.ssspraha9.cz/index.php/kontakty2/40-pecovatelska-sluzba/19-tomassojka	sojka@ssspraha9.cz
lidé umírající v hospici	Cesta domů, o.s.		266 712 610	http://www.cestadomu.cz/cz/bubenska-3.html	marek.uhlir@cesta domu.cz
uživatelé drog	Agarta		737 451 757	http://www.agarta.cz/kontakty.html	kc-klic@seznam.cz
oběti domácího násilí	Intervenční centrum Praha		281 911 883, 734 510 292	http://www.intervencnecentrum.cz/kontakt.html	barbora.holusova@csspraha. cz
ženy, poskytující placené sexuální služby	Rozkoš bez rizika		420 777 180 140	http://www.rozkosbezrizika.cz/kontakty/kontakty	polakova@rozkosbezrizika.cz
riziková mládež	Pedag.psycho.poradna Praha		267997050, 224239393	http://www.ppppraha.cz/kontakty.aspx	vmasakova@pppppraha.cz
SP v rámci probační a mediační služby	PMS PRAHA		251 444 901	https://www.pmscr.cz/download/ADRESAR_PMS_140318.pdf	michalspejra@pms.justice.cz
nezaměstnaní	Remedium-občanská poradna		272 743 360	http://www.remedium.cz/kontakt.php	remedium@remedium.cz
bezdomovci	Armáda spásy		220 184 008	http://www.armadaspasy.cz/praha/centrum-socialnich-sluzeb-bburese?strana=kontakty	vedouci@armadaspasy.cz
uprchlíci	Poradna pro migranty a uprchlíky		224 813 418	http://praha.charita.cz/sluzby/migrace/poradna-pro-migranty-a-uprchliky/	Mgr. Světlana Porche
národnostní menšiny	R-mosty		+420 222 581 241	http://www.r-mosty.cz/kontakty	kancelar@r-mosty.cz

Příloha B - Seznam dotazovaných subjektů Královéhradecký kraj

Královéhradecký kraj	Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email
	zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD HK	495 707 382	http://www.hradeckralove.org/urad/socialne-pravni-ochrana-deti	Svetluse.Kotrcova@mmhk.cz
	osamocení rodiče	Domov pro matky s dětmi	495 221 810	http://www.charitahk.cz/vyhledavani-v-adresar-i/?p=zdenka-koutnikova#directory-detail	dmd@hk.caritas.cz
	rodiny v rozvodu	Centrum sociální pomoci a služeb	495 265 015	http://poradna.hk.webnode.cz/kontakty/hradec-kralove/	poradna.hk@cspshk.cz
	mnohoproblémové rodiny	Poradna pro lidi v tísní	495 591 382	http://www.charitahk.cz/nase-strediska/poradna-pro-lidi-v-tisni1/kontakt1/	plf@hk.caritas.cz
	zdravotně znevýhodněný	Centrum pro integraci osob se zdravotním znevýhodněním	499 813 032	http://www.czphk.cz/kontakty-provozni-doba/	trutnov@czphk.cz
	lidé s mentálním postižením	APROPO Jičín	493 520 246	http://www.apropojicin.cz/kontakty/	apropo@apropojicin.cz
	duševně nemocní	Péče o duševní zdraví	773 915 742	http://www.pdz.cz/pobocka-hradec-kralove.html	petra.sprynarova@pdz.cz
	staří lidé	Peč. služba Trutnov	499 397 597	http://www.pecsluzba-tu.cz/	forejteck@pecsluzba-tu.cz
	lidé umírající v hospicích	Domácí hospicová služba-charita	775 442 405	http://www.charitahk.cz/nase-strediska/domaci-hospicova-pece/kontakt-domaci-hospicova-pece/	domacihospic@hk.caritas.cz
	uživatelé drog	Laxus-centrum terénních programů	776 626 309	http://www.laxus.cz/index.php?page=kontakty	stanicek@laxus.cz
	oběti domácího násilí	Intervenční centrum - charita	495530033	stránka nefunguje	intervencni.centrum@hk.charitas.cz
	ženy, poskytující placené sexuální služby	ADRA-PORADNA HK	495 262 214	http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/poradna-hradec-kralove	poradnahk@adra.cz
	riziková mládež	SALINGER, o.s.	495 453 101	http://www.salinger.cz/sluzby/nzdm-modry-pomeranc/kontakt.php	nizkoprahove.centrum@salinger.cz
	SP v rámci probační a mediační služby	PMS HRADEC KRÁLOVÉ	495 581 869		dgilanyi@pms.justice.cz
	nezaměstnaní	Dům Matky Terezy HK	495 218 934	http://www.charitahk.cz/nase-strediska/dum-matky-terezy/charakteristika-sluzby/socialni-rehabilitace/	michaela.pospisilova@hk.charitas.cz
	bezdomovci	Most k životu, o.p.s.	777 303 115	http://www.mostkivotu.cz/kontakt.html	most.kzivotu@volny.cz
	uprchlíci	Poradna pro cizince a uprchlíky	492 604 940	http://hk.caritas.cz/pomoc-cizincum-a-uprchlikum/poradna-pro-cizince-a-uprchliky/	poradna.cizinci@hk.caritas.cz
	národnostní menšiny	Centrum pro rodinu - Broumov	775 905 473	http://www.romodrom.cz/new/obsah.php?id=10&index=3	katerinakroupova@romodrom.cz

Příloha C - Seznam dotazovaných subjektů Středočeský kraj

Středočeský kraj	Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email
	zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD MĚLNÍK	315635333	http://www.mpsv.cz/files/clanky/7318/kontakty.pdf	a.zappova@melnik.cz
	osamocení rodiče	Azylový dům Berounka	311611724	http://www.cckberoun.cz/clanky/6-kontakt.html	cckberoun@o2active.cz
	rodiny v rozvodu	Psychologické poradnictví a péče o děti	605 950 040	http://www.odbskmb.cz/oskole/poradenstvi/katalog_socialnich_sluzeb_MB.pdf	ra.dka.kavanova@seznam.cz
	mnoho problémové rodiny	psychologická poradna	326 731 066	http://www.odbskmb.cz/oskole/poradenstvi/katalog_socialnich_sluzeb_MB.pdf	pppmb@seznam.cz
	zdravotně znevýhodněný	HELP Centrum	326729760	http://www.odbskmb.cz/oskole/poradenstvi/katalog_socialnich_sluzeb_MB.pdf	mlada.boleslav@help-centrum.cz
	lidé s mentálními postiženími	Domov Domino	313543309	http://www.domovzavidov.cz/index.php?nid=4421&lid=cs&oid=578225	h.rusnakova@domovzavidov.cz
	duševně nemocní	Fokus Mladá Boleslav	775 562 004	http://www.psychosy.cz/storage/adresa2.pdf	bydleni@fokus-mb.cz
	staří lidé	Pečovatelská sl. Mladá Boleslav	326729751	http://www.psmb.cz/kontakty	gps.prihonsky@seznam.cz
	lidé umírající v hospicích	Hospic knížete Václava, o.p.s.	725905295	http://www.hospicknizevavla.cz/kontakty	info@hkv-kl.cz
	uživatelé drog	Prostor o.s.	321715004	http://www.os-prostor.cz/cz/kontakty-kontakt-ni-centrum	monika.dvorakova@os-prostor.cz
	oběti domácího násilí	Zařízení soc.interv. Kladno – Interv. Cen.	312292333	http://www.magdalenium.cz/index.php?nid=4875&lid=cs&oid=1070898	ic@zs-kladno.cz
	ženy, poskytující placené sexuální služby	Linka důvěry SOS	326741481	http://dmb.webnode.cz/napiste-nam/	linka.duvery-mb@centrum.cz
	riziková mládež	Semiramis, o.s.	723179409	http://www.os-semiramis.cz/centrum-prima-mi-prevence-kralovehra-decky-kraj/kontakty/	exnerova@os-semiramis.cz
	SP v rámci probační a mediační služby	PMS PŘÍBRAM	318 633 465		kba.bickova@pms.justice.cz
	nezaměstnaní	Občanská poradna Nymburk	325511148	http://www.opnymburk.cz/obcanska-poradna.html	info@opnymburk.cz
	bezdomovci	Ubytovna pro osoby bez přístřeší Kolín	321727836	http://mukolin.idum.cz/cms/ubytovna-pro-osoby-bez-pristresi	libuse.pekna@mukolin.cz
	uprchlíci	Sociální a pracovní poradnictví	312310322	http://www.ci Praha.org/cs/kontakty/kontakty.html	caslavova@cicpraha.org
	národnostní menšiny	Azylový dům sv. Josefa pro matky/otce s dětmi v tísni	724057670	http://beroun.charita.cz/vyhledavani-v-adresi/?p=ra.dka-redzinoval1#directory-detail	advjosefa@charita-beroun.cz

Příloha D - Seznam dotazovaných subjektů Pardubický kraj

Pardubický kraj					
Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email	
zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD PARDUBICE	466859631		Iva.Bartosova@mmp.cz	
osamocení rodiče	Městský Azylový dům pro matky s dětmi	464629622	http://www.skp-centrum.cz/kontakty/	info@skp-centrum.cz	
rodiny v rozvodu	Poradna pro rodinu	466 263 080	http://poradnapardubice.cz/kontakty/	pardubice@poradnapardubice.cz	
mnohoproblémové rodiny	Krizové centrum J.J. Pestalozziho centrum pro zdravotně postižené a rodiny	469 623 083	http://www.pestalozzi.cz/kontakty.php	pavel.trvdik@pestalozzi.cz	
zdravotně znevýhodněný	centrum pro zdravotně postižené a rodiny	775 693 987	http://www.czp-pk.cz/cs/2-pardubice/	czp-pk@centrum.cz	
lidé s mentálními postiženími	Denní stacionář	461725552	http://policka.charita.cz/socialni-sluzby/denni-stacionar/kontakty-ds/	d.stacionar@policka.cz	
duševně nemocní	Pěče o duševní zdraví - Pardubice	469 626 383	http://www.psychoxy.cz/storage/adresa2.pdf	pdz-cr@pdz.cz	
staří lidé	Alzheimer's Support Center, o.p.s.	777 789 481	http://www.asccr.cz/kontakty/	info@asccr.cz	
lidé umírající v hospici	Smíření	731 151 538	http://www.smireni.cz/kontakt.htm	smireni@centrum.cz	
užívatelé drog	Laxus-centrum terénních programů	608626303	http://www.laxus.cz/index.php?page=kontakty	janKu@laxus.cz	
oběti domácího násilí	Občanské sdružení Kontakt	724 742 720	http://www.linkaduveruuo.cz/obcanske-sdruzeni-kontakt/	lduo@seznam.cz	
ženy, poskytující placené sexuální služby	Bílý kruh bezpečí	732 923 462	http://www.bkb.cz/kontakt/ceska-republika/pardubice/	bkb.pardubice@bkb.cz	
riziková mládež	Šance pro tebe	734154528	http://www.sance.chrudim.cz/kontakty-396/	sophia@sance.chrudim.cz	
SP v rámci probační a mediální služby	PMS PARDUBICE	731 679 915		stopicova@pms.justice.cz	
nezaměstnaní	Amalthea	776752805	http://www.amalthea.pardubice.cz/kontakt.htm	david@amalthea.cz	
bezdomovci	Náš domov	737 316 280	http://www.nasdomov.wz.cz/main.php?co=kontakt	adkocilrov@seznam.cz	
uprchlíci	MOST PRO	467 771 170	http://www.mostp.eu/info-o-most-pro-o-p-s-informace-o-spolecnosti/most-pro-o-p-s-kontakty/	info@mostp.eu	
národnostní menšiny	Občanská poradna	461723758	http://policka.charita.cz/socialni-sluzby/obcanska-poradna/kontakty-op/	poradna@policka.cz	

Příloha E - Seznam dotazovaných subjektů Jihočeský kraj

Jihočeský kraj	Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email
	zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD ČESKÉ BUDĚJOVICE	386804201		karova.v@c-budejovice.cz
	osamocení rodiče	JESLOVÁ AZYL OVÁ ZAŘÍZENÍ ČB	386360217	http://www.jazcb.cz/index.php?nid=9038&lid=cs&oid=1873512	jesle.cb@quick.cz
	rodiny v rozvodu	Krizové centrum pro děti a rodinu	387410864	http://www.ditevkrizi.cz/kontakty/	pomoc@ditevkrizi.cz
	mnohoproblémové rodiny	Občanská poradna	606720095	http://www.obcanskeporadenstvi.cz/web/stranky/d-nas/kontakt.php	hanouskova@jr-spolecnost.cz
	zdravotně znevýhodnění	Arpida, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením	385777013	http://www.arpida.cz/index.php/kontakt	wohlgemuthm@arpida.cz
	lidé s mentálními postiženími	Proutek	773233344	http://www.proutek.cz/Uvod/kontakty/	kamca@proutek.cz
	duševně nemocní	Domov Tomica Centrum soc. služeb	387 001 111	http://www.psychosy.cz/storage/adresar2.pdf	tetour@domovlibnic.cz
	staří lidé	DD DOBRÁVODA	387 721 113	http://www.domov-dobravoda.cz/index.php?nid=2965&lid=cs&oid=343754	reditel@domov-dobravoda.cz
	lidé umírající v hospici	Hospic Prachatice	731648328	http://hospicpt-zivyweb.webnode.cz/	hospic-zivyweb@seznam.cz
	užívatelé drog	Prevent, z.s.	602716904	http://www.os-prevent.cz/kontakt	nemec@os-prevent.cz
	oběti domácího násilí	Theia	777 232 421	http://www.theia.cz/cs/kontakty/	cech@theia.cz
	ženy, poskytující placené sexuální služby	Bílý kruh bezpečí	387 200 094	http://www.bkb.cz/kontakt/ceska-republika/ceske-budejovice/	bkb.cbudejovice@bkb.cz
	riziková mládež	Pohodáři VSKH	724410286	http://pohodari.com.webnode.cz/o-nas/	pohodari.vskh@seznam.cz
	SP v rámci probační a mediální služby	PMVS ČESKÉ BUDĚJOVICE	386 323 196		mstech@pms.justice.cz
	nezaměstnaní	Poradna Eva	731402833	http://www.dchcb.cz/adresari/?p=Lucie-kolarova#directory-detail	lucie.kolarova@charitacbj.cz
	bezdomovci	Dům sv. Pavla	387315388	http://www.charita.cz/o-charite/adresar/?s=dum-sv-pavla-nocleharna#directory-detail	vedouci.ad@mchcb.cz
	uprchlíci	Centrum na podporu integrace cizinců	387202508	http://www.integracnicentra.cz/JihoeskyKraj/Jkk.aspx	icces.kebudejovice@suz.cz
	národnostní menšiny	Krajský úřad - agentura národnostních menšin	386720638	http://www.kraj-jihocesky.cz/index.php?par[id_vj]=1663&par[lang]=CS	augustinova@kraj-jihocesky.cz

Příloha F - Seznam dotazovaných subjektů Kraj Vysočina

Kraj Vysočina	Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email
	zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD JIHLAVA	567167629		ivana.vvazilova@jihlava-city.cz
	osamocení rodiče	Naděje pro život	561110549	http://nadejeproivot.cz/hledam-pomoc/kde-nas-najdete/	info@nadejeproivot.cz
	rodiny v rozvodu	Psychocentrum	567 308 855	http://www.psychocentrum.cz/index.php?id=11300&id=cs&oid=3245633	ptackova@psychocentrum.cz
	mnoho problémové rodiny	Občanská poradna Jihlava	567 330 164	http://www.obcanskapordna.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=30	gpi@volny.cz
	zdravotně znevýhodněný	centrum pro zdravotně postižené Kraj Vysočina	566625703	http://www.zdravotnepostizeni-vysocina.cz/Zdar-nad-Sazavou.html	czp.zdar@volny.cz
	lidé s mentálními postiženími	Domov bez zámků	604232610	http://www.domovbez zamku.cz/kontakty/	reditelka@domovbz.cz
	duševně nemocní	Občanské sdružení KOLUMBUS	774 279 350	http://www.psychosy.cz/storage/adresar2.pdf	jan.f.jaros@seznam.cz
	staří lidé	Integrované centrum sociálních služeb	567 301 629	http://www.icss.cz/cz/kontakty/kontakty	sekretariat@icss.cz
	lidé umírající v hospicích	Domáci hospic Vysočina, o.p.s.	566 615 196	http://www.hhv.cz/index.php?id=9611&id=cs&oid=2026063	petr.havlicek@hhv.cz
	užívatelé drog	Spektrum centrum primární prevence a léčby	566620098	http://www.spektrum.kolping.cz/content.aspx?id=957&sid=105	spektrum@kolping.cz
	oběti domácího násilí	Intervenční centrum Jihlava	567215532	http://www.domacina.sili.cz/intervencni-centra/a/dresar-intervencnich-center-cr-kontakty-pro-verejnost/	ic.vysocina@volny.cz
	ženy, poskytující placené sexuální služby	Bílý kruh bezpečí	606 631 551	http://www.bkb.cz/kontakt/ceska-republika/jihlava/	bkb.jihlava@bkb.cz
	riziková mládež	Nizkoprahový klub Vrakbar Jihlava	567304802	http://jihlava.charita.cz/NZDM/vrakbar/	simona.havlova@charita.cz
	SP v rámci probační a mediační služby	PMS JIHLAVA	733 788 972		mkaraskova@pms.justice.cz
	nezaměstnaní	Občanská poradna Zdr. nad Sázkou	566520165	http://www.opzdar.cz/kontakt.p11.html	info@opzdar.cz
	bezdomovci	Azylový dům pro muže Jihlava	561 116 750	http://www.azylovydumjihlava.websnadno.cz/Kontakt.html	skpijihlava@skpijihlava.cz
	uprchlíci	Integrační centrum Jihlava	567 212 257	http://www.integracnicentra.cz/KrajVysočina/Kvk.aspx	icjihlava@suz.cz
	národnostní menšiny	Portimo, o.p.s.	566 616 121	http://www.portimo.cz/kontakty.php	op@portimo.cz

Příloha G - Seznam dotazovaných subjektů Plzeňský kraj

Plzeňský kraj	Organizace	kontakt	www	email
Cílová skupina				
zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD PLZEN	378033300		Glancova@plzen.eu
osamocení rodiče	Naděje o.s.	377 456 912	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_4_socialni_vyloucení.pdf	ad.plzen@nadeje.cz
rodiny v rozvodu	Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy	775 263 426	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_1_rodina_deti.pdf	ivanka.jirkova@seznam.cz
mnohoproblémové rodiny	Centrum pro rodinu Vinice	377 530 332	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_1_rodina_deti.pdf	frankova@mchp.cz
zdravotně znevýhodnění	Denní stacionář Jitřenka	377462310	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_3_zdrav_postizeni.pdf	hotkova@plzen.eu
lidé s mentálními postiženími	Ledovec	775725339	http://www.ledovec.cz/kontakt/kont1.html	ledovec@ledovec.cz
duševně nemocní	VIDA	775 585 159	http://www.psychohy.cz/storage/adresar2.pdf	plzen@vidacentrum
staří lidé	Domovinka-Denní stacionář	377 384 716	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_2_seniori.pdf	info@domovinka.cz
lidé umírající v hospicích	Hospic sv. Lazara	377431381	http://www.hsl.cz/cs/index.php?stranka=10	hospic@hsl.cz
uživatelé drog	Centrum pro drogovou prevenci a terapii	377421374	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_5_drogova_zavislost.pdf	kcentrum@cppt.cz
oběti domácího násilí	Intervenční centrum Pl. Kraje	777167004	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_1_rodina_deti.pdf	ic@dchp.cz
ženy, poskytující placené sexuální služby	Bílý kruh bezpečí	377 637 695	http://www.bkb.cz/kontakt/ceska-republika/plzen/	bkb.plzen@bkb.cz
riziková mládež	Klub Balón	377266453	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_1_rodina_deti.pdf	sdbplzen@sdbplzen.cz
SP v rámci probační a mediační služby	PMS PLZEN	377 869 740		lvovsova@pms.justice.cz
nezaměstnaní	Člověk v tísni o.p.s.	377240090	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_4_socialni_vyloucení.pdf	lucie.routova@clovekvtisni.cz
bezdomovci	Městská Charita Plzeň	377220477	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_4_socialni_vyloucení.pdf	gerbani@mchp.cz
uprchlíci	Organizace pro pomoc uprchlíkům	377 222 098	http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_4_socialni_vyloucení.pdf	opu.plzen@opu.cz
národnostní menšiny	Sdružení romů a národnostních menšiny	774001085	http://romove.radio.cz/cz/clanek/19365#srmmpk	srmmpk@volny.cz

Příloha H - Seznam dotazovaných subjektů Jihomoravský kraj

Jihomoravský kraj	Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email
	zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD BRNO	542173725		pokorna.hana@brno.cz
	osamocení rodiče	Azylové bydlení pro matky s dětmi v tísni	602 104 929	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	azylovydum.mk@seznam.cz
	rodiny v rozvodu	Občanská poradna Kyjov	724 353 902	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	poradna@kyjov.charita.cz
	mnohoproblémové rodiny	Manželská a rodinná poradna	548 426 611	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	poradnabrnno@volny.cz
	zdravotně znevýhodnění	Osobní asistence Kyjov	518612765	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	asistence@kyjov.charita.cz
	lidé s mentálními postiženími	Ostrov Jistoty - chráněné bydlení psychologického centra	517 350 779	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	petra.vanderkova@vyskov.charita.cz
	duševně nemocní	Domeček	518 321 629	http://www.psychoosy.cz/storage/adresar2.pdf	bydleni@psychoocentrumdomcek.cz
	staří lidé	Odlehčovací služba	731 405 507	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	hana.stloukalova@caritas.cz
	lidé umírající v hospici	Hospic Brno	543421484	http://www.hospicbrno.cz/index.php/kontakty	reditel@hospicbrno.cz
	užívatelé drog	Denni psychoterapeutické centrum Elusius	541227704	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	elysium@podanetruce.cz
	oběti domácího násilí	Tereza - pomoc obětem domácího násilí	515223088	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	tereza.znojmo@caritas.cz
	ženy, poskytující placené sexuální služby	Rozkoš bez rizika	545 578 565	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	brno@rozkosbezrizika.cz
	riziková mládež	Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež	545211576	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	drom@drom.cz
	SP v rámci probační a mediální služby	PMS BRNO	546 592 161		vkusak@pms.justice.cz
	nezaměstnaní	Centrum poradenství a zaměstnanosti	543210725	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	lenka.malerova@igrs.cz
	bezdomovci	Azylový dům pro muže Brno	545 213 442	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	dcb.brno@caritas.cz
	uprchlíci	Celsuz-sluzby pro cizince	545 426 632	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	lucie.hornakova@caritas.cz
	národnostní menšiny	Romdrom	77505076	adresar sociálních služeb pro Jihomoravský kraj	chudomel@romdrom.cz

Příloha I - Seznam dotazovaných subjektů Karlovarský kraj

Karlovarský kraj		kontakt	www	email
Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email
zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD KARLOVY VARY	353118580		f.pavlasak@mmkv.cz
osamocení rodiče	Azylový dům pro matky s dětmi	359574012	http://www.pomocnouziops.cz/www/script/main.php?a_c=stranka&i=1&menu=1	fajtova@pomocnouziops.cz
rodiny v rozvodu	Poradna pro rodinu, manželství a sociální problémy	352 622 148	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	rp.sokolov@ss-po.cz
mnohoproblémové rodiny	Útočiště-poradna pro práci s dětmi	354 433 169	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	utociste.cheb@seznam.cz
zdravotně znevýhodněný	Agentura osobní asistence a Společnost pro podporu lidí s m. postižením, o.s.	352 600 588	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	djanurova@volny.cz
lidé s mentálními postižením	Společnost pro podporu lidí s m. postižením, o.s.	354692134	http://spmp.webgarden.cz/rubriky/kontakt	usp-mnichov@o2active.cz
duševně nemocní	Chránné dílny Joker o.s.	737 285 983	http://www.psychohy.cz/storage/adresar2.pdf	dilnyjoker@seznam.cz
staří lidé	Domácí péče Ladara o.p.s.	353 549 325	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	andrejkiv.p@seznam.cz
lidé umírající v hospici	Hospic sv. Jiří	736 432 911	http://www.hospiccheb.cz/kontakt/	hospic@hospic-cheb.cz
užívatelé drog	K-centrum Tachov	608 656 539	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	kc_tachov@kotec.cz
oběti domácího násilí	Krizové centrum - Res vitae	353 588 080	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	eva@resvitae.cz
ženy, poskytující placené sexuální služby	Odborné sociální poradenství	359 574 087	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	poradna@pomocnouziops.cz
riziková mládež	Nízkoprahové denní centrum Cheb	354 422 262	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	bartak@dchp.cz
SP v rámci probační a mediační služby	PMS KARLOVY VARY	734 362 916		mschaferoва@pms.justice.cz
nezaměstnaní	Odborná sociální poradna v Chodově	774 100 591	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	poradny@utociste.cz
bezdomovci	Nočníhárna Betlém Cheb	354 422 262	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	bartak@dchp.cz
uprchlíci	Centrum na podporu integrace cizinců	353892559	http://www.integracnicentra.cz/karlovarskyKraj/Kkk.aspx	ickarlovarsky@suz.cz
národnostní menšiny	Občanská poradna Karlovy Vary	353 224 804	a adresar socialnich sluzeb Karlovarskeho kraje	opky@volny.cz

Příloha J - Seznam dotazovaných subjektů Olomoucký kraj

Olomoucký kraj	Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email
	zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD OLOMOUC	585562215		kvetoslav.richter@olomouc.eu
	osamocení rodiče	Domov pro matky s dětmi v tísni	585 054 446	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	azyldum@uni.cov.cz
	rodiny v rozvodu	Centrum pro rodinu, děti a mládež	588 517 372	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	centrum.mb@seznam.cz
	mnohoproblémové rodiny	Poradna pro rodinu Olomouc	731 447 451	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	olomouc@pora.dna.prorodinu.cz
	zdravotně znevýhodněný	Tyflocentrum Olomouc	585423737	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	vedeni@tyflocentrum-ol.cz
	lidé s mentálními postiženími	Klíč-centrum sociálních služeb	585 313 812	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	ivana.bazinkova@klic-css.cz
	duševně nemocní	ZAHRADA 2000 o. s.	737 241 330	http://www.psychohy.cz/storage/adresar2.pdf	info@zahrada2000.cz
	staří lidé	Pečovatelská služba Charita	585 754 690	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	sth@olomouc.charita.cz
	lidé umírající v hospici	Svatý Kopeček u Olomouce	585319754	http://www.svaty-kopecek.cz/hospic	info@hospickopecek.charita.cz
	uživatelé drog	Sdružení Podané ruce	773996916	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	ambulance.ol@podaneruce.cz
	oběti domácího násilí	Poradna pro ženy a dívky	585222147	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	olomouc@pora.dna.prozeny.e
	ženy, poskytující placené sexuální služby	Bílý kruh bezpečí	585 423 857	http://www.bkb.cz/kontakt/ceska-republika/olomouc/	bkb.olomouc@bkb.cz
	riziková mládež	Středisko sociální prevence Olomouc	585427141	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	socialni.pracovnice@ssp-ol.cz
	SP v rámci probační a mediální služby	PMS OLOMOUC	587 402 950		jzatloukal@pms.justice.cz
	nezaměstnaní	Občanské sdružení Ester	584440211	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	ester.zalesi@seznam.cz
	bezdomovci	Azylový dům pro muže	584 412 669	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	ad.jesenik@seznam.cz
	uprchlíci	SOZE	585 242 535	adresar socialnich sluzeb olomouckeho kraje	soze@soze.cz
	národnostní menšiny	Centrum na podporu integrace cizinců	585204686	http://www.integracnicentra.cz/OlomouckyKraj/OKk.aspx	icolomouc@suz.cz

Příloha K - Seznam dotazovaných subjektů Ústecký kraj

Ústecký kraj									
Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email					
zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD ÚSTÍ NAD LABEM	475241600		ivana.stastna@mag-ul.cz					
osamocení rodiče	Člověk v tísni, o.p.s.	734428394	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/clovek-v-tisni-o-p-s-programy-socialni-integrace-usti-n-1-835/	radka.kunesova@clovekv-tisni.cz					
rodiny v rozvodu	Osmy den, o.s.	412548635	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/agentura-osmy-den-o-s-362/	osmyden@osmyden.cz					
mnoho problémové rodiny	Světluška	475221211	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/centrum-sluzeb-pro-rodinu-s-detmi-svetlуска-549/	marksova@charitausti.cz					
zdravotně znevýhodnění	Centrum pro zdravotně postižené	775204057	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/centrum-pro-zdravotne-postizene-usteckeho-kraje-344/	pergrova@krcentrum.cz					
lidé s mentálními postiženími	Osobní asistence Helias	724280108	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/helias-usti-nad-labem-op-s-451/	drabro@seznam.cz					
duševně nemocní	Fokus Ústí nad Labem	472 745 166	http://www.psychosy.cz/storage/adresa2.pdf	fokusul@volny.cz					
staří lidé	Clementia, peč.služba	475684483	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/clementia-op-s-usti-nad-labem-515/	info@clementia.cz					
lidé umírající v hospici	Hospic v Mostě	476000166	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/hospic-v-moste-0/	socialni.hospic@mostmail.cz					
uživatelé drog	Kontaktní centrum pro drogově závislé	475210626	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/kontakt-ni-centrum-pro-drogove-zavisle-756/	drugout@volny.cz					
oběti domácího násilí	Intervenční centrum	475511811	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/intervencni-centrum-pro-osoby-ohrozene-doma-cim-nasilim-763/	intervencnicentrum.ul@seznam.cz					
ženy, poskytující placené sexuální služby	Linka duševní tísně	476701444	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/linka-dusevni-tisne-679/	ldt.most@seznam.cz					
riziková mládež	Nizkoprahové zařízení Zefyrino	475501774	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-a-mlade-dospel-m-c-zefyrino-319/	romano.i@seznam.cz					
SP v rámci probační a mediační služby	PMS ÚSTÍ NAD LABEM	475 232 601		ahrbkova@pms.justice.cz					
nezaměstnaní	Demosthenes	475259311	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/demosthenes-op-s-338/	info@demosthenes.cz					
bezdomovci	Azylový dům Samaritán	475601805	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/azylov-y-dum-samaritan-102/	samaritan@charitausti.cz					
uprchlíci	vzdělávací středisko imortarnia	475205721	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/informacni-a-vzdelavaci-stredisko-slovan-sky-dum-375/	obernig@email.cz					
národnostní menšiny	Poradenské centrum Informační centrum Terezie	475501774	http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/poradenske-informacni-centrum-trmice-369/	romano.i@seznam.cz					

Příloha L - Seznam dotazovaných subjektů Moravskoslezský kraj

Moravskoslezský kraj		kontakt	www	email
Cílová skupina	Organizace			
zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD OSTRAVA	599 444 955		scytilova@ostrava.cz
osamocení rodiče	Azylový dům pro matky s dětmi	599 455 101	http://www.css-ostrava.cz/domov-pro-matky-s-detmi/kontakty	dmd@css-ostrava.cz
rodiny v rozvodu	Rodinná a manželská poradna	558 438 600	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	fm@cepp.cz
mnoho problémové rodiny	Centrum pro rodinu	558 439 821	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	zentrumsrodinu@cnnfm.cz
zdravotně znevýhodnění	Osobní asistence Koprivnice	556 709 403	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	czp.novjicin@czb-msk.cz
lidé s mentálními postiženími	Polárka	554 725 255	http://spmpbrunta.l.cz/?id=105&lang=	polarka@spmpbrunta.l.cz
duševně nemocní	MIENS SANA o. s.	777 034 882	http://www.psychohy.cz/storage/adresar2.pdf	menssana@menssana.cz
staří lidé	Komunitní centrum pro seniory Gabriel	599 527 590	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	cho.gabriel@caritas.cz
lidé umírající v hospicích	Hospic Frýdek-Místek	595 538 111	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	info@hospicfm.cz
užívatelé drog	rehabilitační (terapeutická komunita)	558 684 334	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	tkrearnakon@seznam.cz
oběti domácího násilí	Elpis	595 532 035	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	elpis.br@sdk.cz
ženy, poskytující placené sexuální služby	Bílý kruh bezpečí	597 489 204	http://www.bkb.cz/kontakt/ceska-republika/ostrava/	bkb.ostrava@bkb.cz
riziková mládež	Nizkoprahové denní centrum Racek	737 266 747	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	ndcracek@seznam.cz
SP v rámci probační a mediační služby	PMS OSTRAVA	596 612 747		kkuchtova@pms.justice.cz
nezaměstnaní	Centrum nové naděje	558 629 223	http://www.cnnfm.cz/kontakt/	cnnfm@cnnfm.cz
bezdomovci	Armáda spásy	554 612 296	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	ad_krnov@czh.salvationarmy.org
uprchlíci	Odborné sociální poradenství Ostrava	596 245 502	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	kmichalikova@slezska.cz
národnostní menšiny	Liga, o. s.	554 725 159	a adresar socialnich sluzeb Moravskoslezskeho kraje	janacsat@centrum.cz

Příloha M - Seznam dotazovaných subjektů Liberecký kraj

Liberecký kraj				
Cílová skupina	Organizace	kontakt	www	email
zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD LIBEREC	485244810		jana.springlova@magistrat.liberec.cz
osamocení rodiče	Domov sv. Moniky	485 103 964	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	charitaliberec@volny.cz
rodiny v rozvodu	Terapiogicko psychologická poradna	482 710 517	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	pppliberec@volny.cz
mnohoproblémové rodiny	Občanská poradna	485 152 070	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	obcanska.poradna.lbc@volny.cz
zdravotně znevýhodněný	Elva help, o.s.	607725304	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	handicap.help@seznam.cz
lidé s mentálními postiženími	Služby sociální péče Tereza	481624625	http://www.domovtereza.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=18&Itemid=13	tereza.domov@seznam.cz
duševně nemocní	Fokus Liberec	485 163 440	http://www.psychosy.cz/storage/adresar2.pdf	fokus-rehabilitace@volny.cz
staří lidé	Domov pro seniory	482 750 799	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	vodrazka.miloslav@volny.cz
lidé umírající v hospici	Hospicová péče sv. Zdislavy	604 697 317	http://www.hospiczdislavy.cz/kontakty/stredisko-liberec/lavy.cz	tana.janouskova@hospiczdislavy.cz
uživatelé drog	Anonymní AT linka a AT poradna	235311791	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	atlinka.repy@seznam.cz
oběti domácího násilí	Intervenční centrum	482311632	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	info.ic@csslk.cz
ženy, poskytující placené sexuální služby	Bílý kruh bezpečí	485 150 707	http://www.bkb.cz/kontakt/ceska-republika/liberec/	bkb.liberec@bkb.cz
riziková mládež	DDM Větrník, p.o. V-klub	602477287	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	vetrnik@ddmliberec.cz
SP v rámci probační a mediální služby	PMS LIBEREC	485 244 447		bde.jinozkova@pms.justice.cz
nezaměstnaní	Centrum Kašpar	739037527	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	poradna@centrum-kašpar.cz
bezdomovci	Na děje o.s.	485 123 810	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	liberec@nadeje.cz
uprchlíci	Centrum na podporu integrace cizinců	482 313 064	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	icliberec@suz.cz
národnostní menšiny	Liberecké romské sdružení o.s.	485107003	adresar socialnich sluzeb Libereckeho kraje	lrs@lrs.cz

Příloha N - Seznam dotazovaných subjektů Zlínský kraj

Zlínský kraj		kontakt	www	email
Cílová skupina	Organizace			
zneužívané, zanedbávané, týrané děti a jejich rodiny	OSPOD ZLÍN	577630839	adresar socialnich sluzeb Zlinskeho kraje	MarieSemelova@muzlin.cz
osamocení rodiče	Azylový dům pro ženy a matky s dětmi	571 421 062	adresar socialnich sluzeb Zlinskeho kraje	azylovydum@azylovydum.cz
rodiny v rozvodu	Poradna pro rodu, manželství a rodiče	577 210 809	adresar socialnich sluzeb Zlinskeho kraje	poradna.zlin@volny.cz
mnoho problémové rodiny	Poradna pro rodinu, manželství a děti, dospívající a jejich rodiče	577 011 948	http://www.stp-zlin.cz/	logos@unko.cz
zdravotně znevýhodnění	Svaz tělesně postižených Zlín	776789937	http://www.slunecnicezlin.cz/kontakty/	stp.zlin@gmail.com
lidé s mentálními postiženími	Integrované centrum Slunečnice	605 787 796	http://www.psychosy.cz/storage/adresar2.pdf	zvonarova@slunecnicezlin.cz
duševně nemocní	Meziričské makovice	776 786 975	http://www.ds.buresov.cz/cz/kontakty/kontakti-informace	meziricske.makovice@email.cz
staří lidé	Domov pro seniory Burešov	577 433 853	http://www.citadela.cz/kontakti-udaje/	epodatejna@dsburesov.cz
lidé umírající v hospici	Hospic Citadela	571 629 084	adresar socialnich sluzeb Zlinskeho kraje	othova@citadela.cz
užívatelé drog	K-centrum Zlín	774256540	adresar socialnich sluzeb Zlinskeho kraje	kc@os-onyx.cz
oběti domácího násilí	Intervenční centrum Zlín	577018265	adresar socialnich sluzeb Zlinskeho kraje	ic.zlin@seznam.cz
ženy, poskytující placené sexuální služby	Občanská poradna STROP	571 110 896	adresar socialnich sluzeb Zlinskeho kraje	op@strop-zlin.cz
riziková mládež	Nizkoprahové zařízení KamPak?	577342822		kampak.slavicin@gmail.cz
SP v rámci probační a mediační služby	PMS ZLÍN	734 362 929	http://uhradiste.charita.cz/hlavni-strana/obcanska-poradna-uherske-hradiste	vhotka@pms.justice.cz
nezaměstnaní	Občanská poradna Uherské Hradiště	572540723	adresar socialnich sluzeb Zlinskeho kraje	obcanska-poradna@uhradiste.charita.cz
bezdomovci	Azylový dům Elim	571 432 624	http://www.integracnicentra.cz/ZlinskyKraj/Zkk.aspx	ad@elimvsetin.cz
uprchlíci	Centra na podporu integrace cizinců	577 018 651	http://www.unko.cz/index.php/logos/co-je-poradna-logos	iczlin@suz.cz
národnostní menšiny	Logos psychologická poradna	577011948		zemanova@unko.cz

Příloha O – Struktura elektronického dotazníku

Dotazník

Vážení sociální pracovníci, kolegové

Jsem studentkou 5. ročníku Pražské vysoké školy psychosociálních studií v Praze a dovoluji si Vás touto cestou požádat o vyplnění dotazníku týkajícího se využití mediace v sociálních službách.

Údaje, které dotazník poskytne, potřebuji pro svoji diplomovou práci s názvem Mediace v sociální práci. Vyplnění Vám nezabere více než 3 minuty. Při vyplňování označte vždy jen jednu možnost ze seznamu odpovědí. Dotazník je anonymní.

Děkuji za Vaši ochotu vyplnit tento dotazník.

Kraj:

Hlavní cílová skupina sociální práce:

- 1. Uved'te, prosím, vaše pohlaví**
 - Muž
 - Žena

- 2. Uved'te prosím, jak dlouho vykonáváte funkci sociálního pracovníka.**
 - 0-5 let
 - 5-10 let
 - více než 10 let

- 3. Co podle Vás znamená slovo mediace?**
 - a) rodinná terapie
 - b) případová práce
 - c) řešení konfliktu za pomoci třetí osoby
 - d) forma meditace
 - e) nedokáží definovat

- 4. Využívá vaše organizace mediaci?**
 - a) Ano, naše organizace spolupracuje s mediátorem
 - b) Ano, v naší organizaci zaměstnáváme mediátora
 - c) Ano, naše organizace doporučuje využít mediaci
 - d) Naše organizace nevyužívá mediaci

Pokud jste zvolil(a) možnost d, pokračujte až otázkou č. 9

5. Pokud jste sociálním pracovníkem v organizaci, která doporučuje nebo využívá mediaci, jste dostatečně proškolen(a) o této metodě? (3)

- a) Jsem proškolen svým zaměstnavatelem
- b) Získané informace o mediaci jsem dostal jinde
napište prosím kde.....
- c) Dosud nejsem proškolen svým zaměstnavatelem
- d) Nemám žádné vzdělání v mediaci

6. Máte od svého klienta informace, že mediaci využil?

- a) Ano, klient byl po využití mediace spokojen
- b) Ano, klient byl po využití mediace nespokojen
- c) Nejsem klientem informován

7. Myslíte si, že mediace pomáhá k rychleji dosažené spokojenosti Vašich klientů?

- a) Myslím si, že mediace pomáhá k rychleji dosažené spokojenosti klientů
- b) Myslím si, že mediace nepomáhá k rychleji dosažené spokojenosti klientů
- c) Myslím si, že spokojenost klientů s mediací nesouvisí

8. Jaké vzdělání máte v mediaci?

- a) Mám základní výcvik v mediaci
- b) Složil(a) jsem zkoušku mediátora
- c) Účastnil(a) jsem se informačního semináře o mediaci
- d) Žádné vzdělání v mediaci nemám

9. Jak se vzdělání v mediaci odráží v jejím využití sociálními pracovníky v praxi?

- a) Vzdělání v mediaci vede k většímu využití v praxi
- b) Vzdělání v mediaci vede k nižšímu využití v praxi
- c) Vzdělání v mediaci nemá žádný vliv na využití v praxi

10. Pokud chcete sdělit doplňující informace k mediaci v sociální práci, zde je můžete stručně uvést.

.....

Děkuji za Váš čas a odeslání dotazníku.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora: Iva Kammelová

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Mediace v sociální práci

Počet stran (bez příloh): 82

Celkový počet stran příloh: 16

Počet titulů české literatury a pramenů: 66

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 11

Počet internetových odkazů: 15

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Holá, Ph.D.

Rok dokončení práce: 2014

**Posudek vedoucího diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Iva KAMELOVÁ

Obor studia:

Název práce: **Mediace v sociální práci**

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Holá, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 83

Počet stránek příloh: 16

Počet titulů v seznamu literatury: 92

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	1			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

			3	
--	--	--	---	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

			3	
--	--	--	---	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	1			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

			3	
--	--	--	---	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

1				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

			3	
--	--	--	---	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

1				
---	--	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

			3	
--	--	--	---	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

1. Jaká kritéria jste zvolila pro komparaci mediace a sociální práce? Proveďte.
2. Na s. 34 uvádíte, že „mediace má své nenahraditelné místo v metodách sociální práce. Argumentujte.
3. V jaké podobě a s jakými výsledky je aplikována mediace v sociální práci v zahraničí? Uveďte zkušenosti z jedné evropské a jedné mimoevropské země.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

K celkovému hodnocení práce s názvem „Mediace v sociální práci“ lze uvést, že samotné téma je originální volbou autorky. Mediace jako metoda řešení interpersonálních konfliktů je v sociální práci u nás využívána, avšak teoreticky ani empiricky nebyla tomuto tématu věnována větší pozornost. A to i přesto, že je mediace v literatuře zmiňovaná také již jako metoda sociální práce. Je toto propojení možné považovat za oprávněné? Či alespoň, využívá praxe SP mediaci a jsou sociální pracovníci k tomu kompetentní? V tématu DP spatřujeme oborovou přiléhavost, kdy by jeho zpracování mohlo přispět k rozvoji teorie i praxe sociální práce. Oceňuji odvahu a odhodlání autorky, s nimiž ke zpracování tématu přistoupila.

Práce je členěna do čtyř teoretických kapitol, které na sebe logicky navazují, pátou kapitolu tvoří empirie a její výsledky. Ke stanovenému cíli, jímž je analýza možností a limitů využití mediace v sociální práci, zvolila autorka adekvátní metody, tedy induktivní metodu a komparativní metodu pro teoretickou část a kvantitativní metodu dotazníku pro empirickou část. Avšak způsob, jakým jsou metody aplikovány, považuji za nedostatečný.

V teoretické části jsou v práci nepřesnosti (např. v části 1.3 hovoří mj. o formách mediace, peer mediaci charakterizuje jako instruktáž pro řešení konfliktů, zák. č. 257/2000 Sb. jako zákon o mediaci a probaci, mediátor uvádí, že nemá odpovědnost za klienty, avšak sociální pracovník ano) a velké množství neargumentovaných tvrzení.

V empirické části není dostatečně charakterizován výzkumný vzorek a samotný průběh výzkumu. Pro dosažení cíle si autorka stanovuje tři hypotézy, které však neověřuje žádnou z metod statistického ověření platnosti, ale jen na základě absolutních a relativních četností, přičemž nejsou stanovena kritéria pro rozhodnutí se pro „potvrzení“ nebo „vyvrácení“. U získaných výsledků není provedena interpretace.

Práce vykazuje gramatické chyby (v interpunkci, ve skloňování, v přičestí minulém) i jisté nedostatky stylistické. Práce naopak disponuje rozsáhlým zdrojovým aparát, včetně cizojazyčné literatury. Radost však kalí skutečnost, že v textu není správně odkazováno (dvojitý způsob odkazování – v textu i v poznámce pod čarou, kapitoly v monografii jsou v textu odkazovány jako monografický zdroj, u velkých částí textu či zjevně převzatých částí chybí uvádění zdrojů). Jsou tak obtížně rozlišitelné vlastní názory autorky od názorů autorů.

Autorka zejména v diskusi a závěru přináší vlastní názor na další vývoj uplatňování mediace v oblasti sociální práce včetně doporučení pro její rozvoj.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: dobře

Datum, podpis: 12. 5. 2014



**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení : Iva Kammelová
 Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
 Název práce: Mediace v sociální práci
 Oponent práce: Mgr. Eva Petráková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 82

Počet stránek příloh: 16

Počet titulů v seznamu literatury: 77

Počet internetových odkazů: 15

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Oborová přílehavost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		X		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		X		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

			X	
--	--	--	---	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		X		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		X		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

		X		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		X		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		X		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		X		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

			x	
--	--	--	---	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

--	--	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Vysvětlete, prosím co znamená základní výcvik v mediaci, píšete o něm v textu, zmiňujete ho i v dotazníku, ale nikde nedefinujete.

Znáte práce :

Šišková, T.: Facilitativní mediace. Praha, Portál 2012

Štern, P., Ouředníčková, L., Doubravová, D.: Probace a mediace. Praha, Portál 2010

V práci píšete že je málo dostupné literatury ale s tuto jste nepracovala. Proč?

Jak si představujete ideálně zapojení mediace do sociální práce, jaké by, podle Vás, mělo být vzdělání mediátorů v sociální práci.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Ve své diplomové práci si autorka zvolila aktuální téma a zaměřila se na problematiku mediace v sociální práci, což považuji, vzhledem ke studijnímu programu za vhodné. V teoretické části definuje mediaci i sociální práci, porovnává profese mediátora a sociálního pracovníka. Velmi pěkně např. definuje použití mediace u jednotlivých cílových skupin sociální práce
Teoretická část diplomové práce je poměrně čtivá a srozumitelná. Autorka prokazuje, že umí pracovat s odbornou literaturou pokud nezapomene uvádět citace u parafrází, domnívám se, že se tak stalo např. na stranách 48 – 50, také uvádění webové adresy nepatří do textu /str.55/. Nerozumím proč autorka píše práci ve 3.osobě rodu mužského a mluví tedy o sobě jako o autorovi, na několika místech pak ale používá 1.os.jednotného čísla /např. str. 38/
V empirické části práce se autorka snaží pomocí dotazníkového šetření zjistit využití mediace v sociální práci. Dotazník je anonymní ale v přílohách autorka uvádí kontakty na respondenty. Proč? Tabulky v přílohách jsou špatně čitelné, místy totiž chybí text a to v tištěné i elektronické podobě práce.
V závěrečném hodnocení je patrná osobní zkušenost autorky a její profesionální přístup k danému tématu.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 2-3

Datum, podpis:

9.5.2014

Mgr. Eva Petránková