



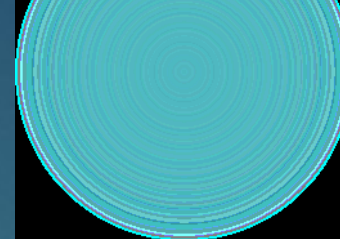
Přístupy v sociální práci – vyjednávání a mediace

Mgr. et Mgr. Ondřej Ipser, DiS.
sociální pracovník MěÚ Šlapanice
specializace na děti poškozené trestnou činností
466589@mail.muni.cz

24.09.2024

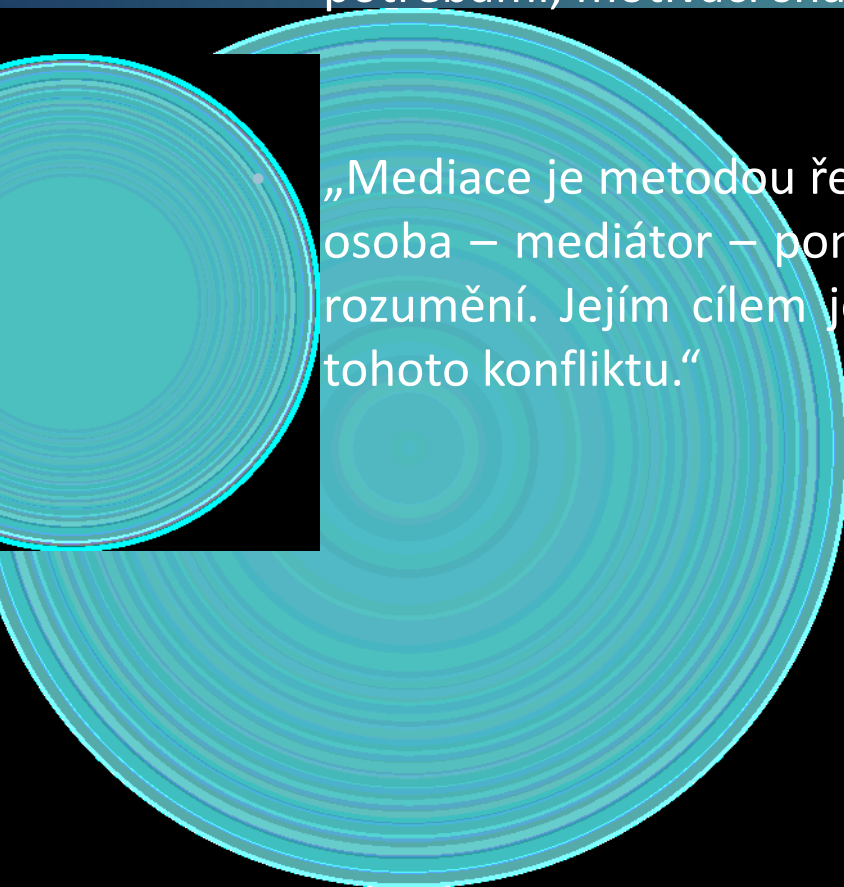


Mediace a vyjednávání



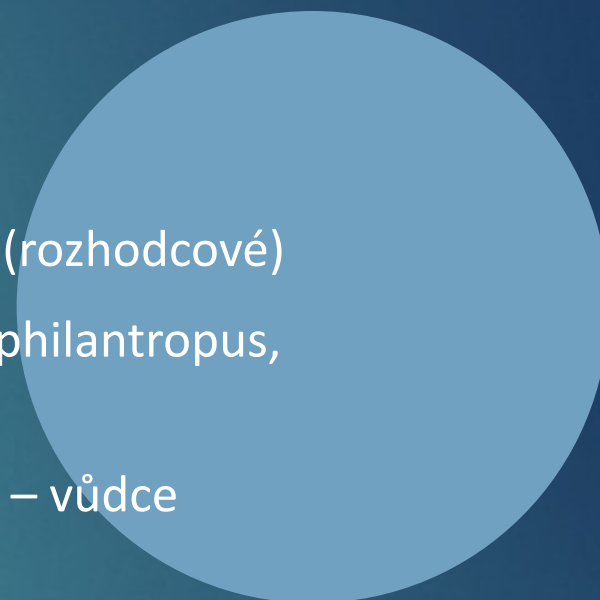
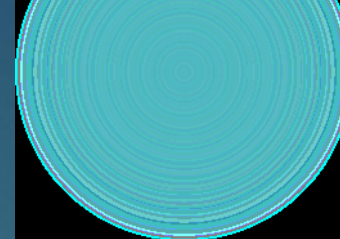
- Vyjednávání je proces, kdy se dvě nebo více stran s odlišným vnímáním, potřebami, motivací snaží shodnout.

- „Mediace je metodou řešení mezilidských konfliktů, při níž neutrální kvalifikovaná osoba – mediátor – pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemné komunikaci a do rozumění. Jejím cílem je dosažení spokojenosti s výsledkem i průběhem řešení tohoto konfliktu.“





Exkurz do historie mediace

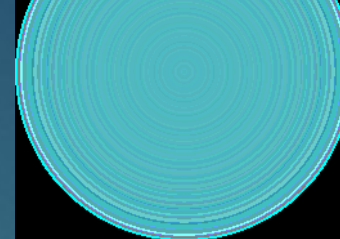


- ▶ již ve starověku – Féničané (obchodníci), Babyloňané, antické Řecko (rozhodcové)
- ▶ ve starověkém Římě ho nazývali internuncius, medium, intercessor, philanthropus, interpolator, conciliator, interlocutor, interpres a nakonec mediator
- ▶ mediace není typická pouze pro starověkou Evropu – Čína, Japonsko – vůdce komunity





Exkurz do historie mediace



▶ středověk v Evropě – obviněný x poškozený – hledali se optimální způsoby řešení situace a konfliktu (pokrytí nákladů pohřbu oběti, soudních výloh (v některých případech i v průběhu soudu vypitého piva) a také ke složení patřičné sumy na výživu a výchovu pozůstalých dětí oběti. Rodině oběti musel rovněž poukázat jako výraz pokání dohodnutou finanční částku)

▶ usilovalo se o neusilování o pomstu

▶ původ a hodnoty v křesťanství – odpuštění, pokání, nastavení druhé tváře, vykoupení z hříchů, smířčí kříž





Exkurz do historie mediace

- ▶ „Ross (1993) se ve své publikaci *The Management of Conflict* (Řízení konfliktů) soustřeďuje na kulturní pozadí konfliktů. V tomto kontextu nabízí charakteristiku kultur s konstruktivním přístupem k řešení konfliktů. Jako příklad uvádí pět kultur (konkrétní kultury z Afriky, Malajsie, Polynésie, Severní Ameriky a Evropy), jejichž společnými znaky jsou nízká míra pohotovosti k agresi a násilí, silné propojení zájmů jedinců a komunity, preferování vlastního rozhodování a snaha o kontrolu nad řešením sporu, dostupnost pomoci třetí strany (pomoc v řešení konfliktu, ne rozhodování za účastníky sporu), zájem o znovunastolení míru, resp. spolupráce, možnost odstoupit, pokud není možné dosáhnout přijatelného řešení. V tomto můžeme vidět evidentní znaky mediace, resp. participativního řešení konfliktů.“



Exkurz do historie mediace

- ▶ **Mediace jako metoda** - „Mediace jako specifická metoda řešení konfliktů se začala uplatňovat zhruba před 40 lety, je tedy poměrně mladá. Studium její historie však není věnována větší pozornost. Ta je zatím soustředěna na možnosti aplikace mediace či objasňování zákonitostí mediace. Obojí je determinováno především požadavky praxe.“
- ▶ „Nové pojetí mediace vzniklo podle H. Boserupa (2000) na třech základech:
- ▶ komunikace, vyjednávání, strukturování procesu.“



Exkurz do historie mediace

- ▶ v 60. letech 20. století v USA – změna hodnot, migrace, diverzita společnosti, přesun obyvatel z venkova do měst, rozpad tradičních společenství, přirozených komunit, konflikty mezi komunitami
- ▶ vznikaly svépomocné aktivity, neboť instituce nestačily zvládat nárůst sporů



Dva směry mediace

1. Společenské organizace společně s představiteli justice a právními reformátory prosazovali využívání mediace k rozvoji společenství a jako alternativu k formálnímu soudnímu systému.

2. Političtí vůdci a lídři občanských komunit zaváděli mediaci k řešení společenských konfliktů. Komunitní mechanismy smířování byly chápány jako demokratická příležitost občanů včasně zasáhnout do konfliktu, dříve než tak bude učiněno institucionálními mechanismy. Očekávalo se od nich, že přispějí ke společenskému smíru, ale také k rozvoji občanů, jejich kontroly nad vlastními životy, k jejich humanizaci a individualizaci.

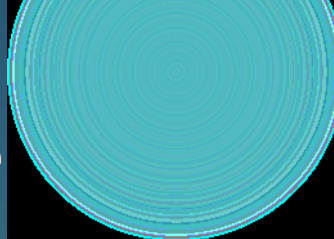


Dva směry mediace

V důsledku převážně pozitivního přijetí mediace v laických i odborných kruzích se rozšířily také její možnosti aplikace na široké spektrum konfliktů: rozvod, ekologické konflikty, bydlení, institucionální konflikty (např. s věznicemi, školami, nemocnicemi), malé pohledávky, osobní urážky, pojištění, komunitní konflikty, politické konflikty, mezinárodní konflikty



Filosofická východiska mediace

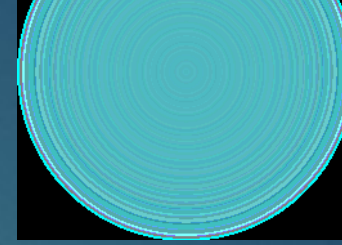


- Sofisté – komunikace v centru pozornosti
- Sokrates – dialektika





Filosofická východiska mediace



- Problémem teoretického objasnění lidského chování, sdělování se zabývá hermeneutika.
- 1. Výchozím principem je filozofické tázání. Všechny fenomény dorozumívání, rozumění i neporozumění, které tvoří předmět hermeneutiky, jsou tedy jevy řečové. „V tom tkví hrdost našeho rozumu – kdekoli vznikne nesouhlas, je vždycky možné rozhovorem navodit srozumění. Ne vždy se nám to podaří, ale náš život ve společnosti spočívá na předpokladu, že budeme-li spolu hovořit
- 2. centrálním pojmem „dorozumění“. Nejde o to porozumět tradici, ale o to dorozumět se v komunikaci. V centru stojí snaha vyložit způsoby a možnosti dorozumění mezi lidmi v přítomnosti. Komunikace zde obsahuje něco víc než jen informace





Filosofická východiska mediace

„Konstruktivismus označuje asi od roku 1980 (v USA dříve) myšlenkový směr, který spojuje odborníky velmi rozdílných oborů: psychiatrie, matematiky, biologie, literární vědy“

Konstruktivismus, vycházející z různých odborných východisek, se zabývá otázkou, co je skutečnost, s níž se setkáváme na základě našich smyslových vjemů a jejich zpracování v myšlenkovém aparátě. Je to snad něco, co jsme vymysleli, je to naše vlastní konstrukce?

„Čí vnímání je správné. Správná ve smyslu platná jsou všechna.“



Přínos filosofie do mediace

- ▶ Filosofie může napomoci plnějšímu chápání komunikace tím, že mění pohled na fakta. Podstatou úspěšné mediace je dobrá komunikace. Pokud však usilujeme o dobrou komunikaci, může se paradoxně stát, že sdělované se stane ještě více složitým a nepochopitelným. Postavíme-li komunikaci jednoduše jako výměnu informací (faktů), jejich pochopení nespočívá v právně formalistickém „objevu“. Podle filozofie žádný fakt není osvobozený od výkladu. Hermeneutické chápání výkladu jako jeden z teoretických zdrojů mediace umožňuje nesoustředit se pouze na sporná fakta, ale na výklad významu těchto faktů.



Přínos filosofie do mediace

- Filozofické zkoumání a výklad mohou pomoci hledat další fakta a hlubší pochopení. Německý filozof J. Habermas (1984, in: Hubík, 1999) se domnívá, že řeč nevyvolává jen otázky, zda je pravdivá, ale také, zda je opravdová, upřímná, morálně čistá. Takzvaná dobrá komunikace tedy není dána jen atributem faktické správnosti, ale též etické pravosti a upřímnosti.
- Síla ve vztazích je přirozená a nevyhnutelná, ale je nutné ji usměrňovat. Pokud je v mediaci diskutována otázka „síly“, obvykle v souvislosti s vyrovnáváním sil. Je tedy hodnoceno, zda není na jedné straně nadbytek síly a zda je situace vhodná k tomu, aby do ní mediátor zasáhl.



Přínos filosofie do mediace

- Do řešení konfliktů vstupuje celá osobnost člověka. Filozofie byla na dlouhou dobu spojována pouze s myslí, která tak byla postupně oddělována od těla. To se pochopitelně negativně odrazilo v poznání mnoha vědních oborů. Zásah učinila fenomenologie. Když její zakladatel Edmund Husserl přišel s otázkou, jak člověk jako lidská osoba, s tělem a nejen myslí, vytváří smysl světa kolem nás, způsobilo to rozruch. Pozornost se znovu začala zaměřovat také na tělo a jeho význam. To přispělo k rozvoji např. neurologie, psychologie, psychoterapie. Fenomenologie tak znovu obrátila pozornost filozofie z myšlení do světa emocí a intuice. Stejně tak i v naší situaci. Není to jen myšlení, které dovede klienta k mediátorovi. Jsou to také jeho city, ctižádost, schopnosti, dovednosti atd. Je to celá osobnost, která vstoupí do mediace. Fenomenologie se svým celistvým obrazem člověka zakládá opodstatnění emočně otevřeného sdělování. Jestliže zdroje konfliktu nacházíme v jejich prožívání, pak také řešení by mělo zahrnovat jak intelektuální, tak prožitkovou složku.



Psychologická východiska mediace

- ▶ Výrazným inspiračním zdrojem mediace je systemický přístup v psychoterapii a pomáhání.
- ▶ Teorie systémů umožnila popisovat lidské chování jako svébytný, nadindividuální (transpersonální) fenomén, který lze vyložit podle jeho právě platného „kontextu“. Systémové myšlení zdůrazňuje cirkulární kauzalitu, tj. vzájemnou příčinnou propojenost různých jevů, o kterých se dříve uvažovalo jen jako o řadě působících příčin a následků. Systémový přístup považuje interpersonální vztah (či skupinu vztahů – např. rodinu) za systém, který si zpětnovazebními mechanismy udržuje svoji vnitřní rovnováhu. Na tento otevřený systém je možno působit podněty zvenčí.



Systemický přístup

Podle něj vnější svět naším poznáním neodhalujeme, nýbrž ho vytváříme. Realita je sociální konstrukcí. Lidské osudy jsou přirovnávány k příběhům, které jsou vyprávěny a na jejichž postupně se měnící podobě pracují autor i posluchači. Člověk svým vyprávěním dává jednotlivým událostem či vztahům určitý význam. Ten vychází z jeho zkušeností, chápání souvislostí a vede k přesvědčení o příčinách a následcích. Vyprávění i jeho význam sdílejí s člověkem členové společnosti a vytvářejí tak společnou sociální realitu.



Systemický přístup

„Základní tezí systemického přístupu je pojetí člověka jako autonomní a sebeutvářející se bytosti. Pomáhající se musí spokojit s rolí doprovázejícího. Proto se systemici brání používání pojmu „pomoc klientovi“ a uchylují se k opisnému a výstižnějšímu termínu „nabízení spolupráce“

„Řekni mi, v čem ti mohu být prospěšný.“



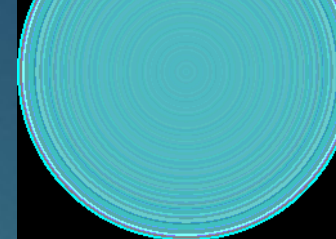
Systemický přístup

Vlastní práce s klientem důsledně používá konstruktivistický přístup, který otevírá cestu k budoucnosti a k řešení. Vychází ze zdrojů přítomných v každém člověku. Hledají se taková řešení, jež obohatí všechny zúčastněné strany. Je potřeba měnit ne samotnou situaci, ale pohled na ni (reinterpretace). Protože jde o situaci, která je již minulostí, musí se změnit to, jak jí klienti rozumějí, jaký má pro ně smysl a význam.“

(příklad mediace v nemocnici)



Sociologická východiska



„Společnost ve skutečnosti neexistuje, nebo lépe: společnost existuje, jen pokud se lidé chovají, jako kdyby skutečně existovala. Empiricky se však vyskytují pouze jednotliví lidé se svými zájmy a svým konkrétním jednáním. Hledáme-li skutečný subjekt potřeb společnosti, narážíme obvykle na zájmy zcela konkrétních osob, zpravidla těch, které o potřebách společnosti hovoří“ (Keller).

Mediaci můžeme sociologicky ukotvit jako médium, komunikační prostředek utváření společných zájmů a proměny jednání společenských subjektů, které se rozhodly svou konfliktní situaci právě mediací změnit





Sociologická východiska

Jak je možné, že společnost dokáže zachovat pevný řád, k jehož respektování jsou vedeni všichni členové společnosti?

Teorie konfliktu

Teorie interpretativní

Teorie konsenzuální

Účastníci mediace se svým aktivním jednáním rozhodnou svůj konfliktní vztah změnit a vystavět na nových, konsenzuálních základech. K tomu mezi sebou uzavřou úmluvu a zavážou se v ní stanovená pravidla nového fungování dodržovat. To vše jim umožní vzájemné soužití v určité harmonii a řádu



Teorie práva

Většina právního uvažování byla spojena s myšlenkou, že svět, včetně lidské společnosti, má svá pravidla, která směřují k dobru či spravedlnosti, tedy platí v něm řád, který je na člověku nezávislý, a který je utvářen božskou bytostí.

Jde o právo nepsané, věčné, univerzální a nezávislé na státu (resp. společenství států).



Teorie práva

Na přelomu 18. a 19. století se začínají objevovat trhliny v racionalistické teorii přirozeného práva. Vznikají pochybnosti o poměrech člověka ke druhým (a státu), do právního myšlení vniká představa změny. Počíná se v něm odrážet i představa vývoje a pokroku. Sílí myšlenka, že se nelze řídit pouze přirozenými pravidly, ale především zákony – pravidly, která stanovuje stát a vynucuje si zároveň jejich dodržování. Hovoříme-li o přirozeném právu jako o přirozeném výtvoru, pak pozitivní právo je výtvor umělý, výtvor lidí. Pozitivní právo musí být stanoveno, aby platilo a aby bylo účinné. Je vázáno na projev vůle normotvůrce, na určitý postup při přijímání právních norem, na instituce v tomto postupu vystupující. Jde o projev vůle lidí, proto je toto právo měnitelné

Přijatá mediační dohoda je z hlediska sociálních disciplín sociální smlouvou, z právního hlediska normativní regulací,



Restorativní justice

