

Studie Varia

Etika v praxi mediátora

Silvie Ročovská

DOI: 10.32725/cetv.2025.021

Abstrakt

Mediace je způsob řešení konfliktu, který považuje názorové odlišnosti ve společnosti za legitimní a hodnotově neutrální. Mediátor se při výkonu svého povolání ocitá v hodnotově nabitějším poli, což ukazuje na důležitost etické reflexe. Mediace je realizována mnoha odbornými profesemi a uplatňována je také jako metoda sociální práce, proto se text inspirovat etikou v sociální práci.

Cílem teoretické studie je představit etický kodex mediátora jako výraz étosu povolání, přiblížit jeho základní principy a hodnoty. Text reflektuje problematiku situací, které vznikají při poskytování rodinné mediace v kontextu sociální služby v neziskových organizacích, a hledá jejich řešení.

K dosažení cíle je využita kvalitativní strategie, analýza dokumentů týkajících se mediace, etiky a sociální práce. Konkrétní etické problémy jsou ilustrovány na základě osobní zkušenosti autorky a umožňují vidět profesní principy z perspektivy sociálního pracovníka a mediátora a propojovat teorii s praxí. Etická reflexe hodnot a principů pomáhá k lepší orientaci a větší jistotě při řešení etických problémů. Výsledky zjištění slouží ke zvyšování kompetence při výkonu povolání.

Klíčová slova: mediace, etika, sociální práce, etický problém a dilema, principy

ÚVOD

V postmoderní pluralitní společnosti je aktuální téma sociálních konfliktů. Setkáváme se s širokou paletou názorů, které nemají obecnou platnost. Názorové odlišnosti jsou však legitimní a mohou být prospěšné. Mediace je právě způsob, jak se vypořádávat s konflikty ve společnosti konstruktivním způsobem. Je hledáním nových cest k vzájemnému pochopení rozdílnosti myšlení, jednání a hodnotových systémů.¹ Jejím výsledkem může být zmírnění napětí, změna vnímání stran sporu a řešení složité situace. Mediace je stále více uznávanou profesí s vlastní teoretickou základnou a profesní kulturou, kterou je třeba kriticky promýšlet, protože ve hře jsou zájmy, potřeby a hodnoty stran sporu i zájmy a hodnoty mediátora. Lze říci, že všechny pozice zaujímané v mediaci jsou ovlivněny hodnotami a mediátor by si jich měl být vědom, aby nepoškodil klienta,

1 Srov. Lenka Holá, Martina Urbanová a kol., *Právní a sociální aspekty mediace v ČR* (Praha: Wolters Kluwer, 2020), 34.

svoji profesi, ani sebe samého.² Často se ocitá ve sporných situacích, které mají morální rozměr. Jak má mediátor jednat? Podle čeho se má řídit? Text propojuje téma etiky v mediaci s oborem sociální práce z důvodu osobní zkušenosti autorky s realizací mediace v neziskových organizacích a také z důvodu, že zpracování tématu se jeví jako nedostatečné v rámci odborného výcviku mediátorů i v dosud publikovaných zdrojích.

METODOLOGIE

Cílem teoretické studie je hlubší porozumění etickému kodexu mediátora jako regulativu morálního jednání. K dosažení cíle textu byly stanoveny tři dílčí výzkumné otázky (VO) a cíle:

VO1: Zjistit, jaké jsou přínosy (VO1a) a úskalí (VO1b) etického kodexu zapsaných mediátorů.

VO2: Zjistit, jaké jsou hlavní explicitně vyjádřené principy a hodnoty etického kodexu zapsaných mediátorů.

VO3: Ukázat konkrétní příklady etických problémů z pohledu etického kodexu mediátorů.

Z metodologického hlediska byla zvolena kvalitativní strategie. Použitou metodou byla analýza dokumentů. K vyhodnocení byly shromážděny české odborné publikace zabývající se mediací, které jsou stěžejní pro vzdělávání mediátorů v ČR. Protože je mediace realizována mj. sociálními pracovníky a je metodou sociální práce, byly shromážděny další teoretické podklady propojující mediaci, etiku a sociální práci. Úskalí etického kodexu je ilustrováno na konkrétních příkladech z praxe autorky, která vykonávala mediaci v rodinných sporech v kontextu sociálních služeb. Důvěrnost byla zachována anonymizací údajů a změnou určitých skutečností o klientech a organizaci, kde byla mediace realizována.

Text se zabývá „Etickým kodexem zapsaných mediátorů“. Pro srozumitelnost textu je používán zkrácený výraz „etický kodex“ nebo „etický kodex mediátorů“.

Limity textu

Rozsah tohoto textu neumožnil zabývat se hlouběji některými souvisejícími tématy, jako je dobro, rovnost, lidská práva, která jsou v etickém kodexu rovněž obsažena, ale nejsou explicitně vyjádřena. Text nepřináší systematický výčet etických problémů a dilemat, které v praxi vznikají. K dalšímu zkoumání by bylo vhodné se věnovat například dilematům mezi pomocí a kontrolou, tématu dobrovolnosti mediace v sociálních službách a motivací klientů, kultuře organizace, kde je mediace realizována, autonomií pracovníka a ochranou jeho vlastních hranic. Dalším limitem textu je jeho zaměření převážně na odborné zdroje v českém jazyce.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Pro porozumění textu je třeba vysvětlit stěžejní pojmy a teoretická východiska. Následující část se věnuje pojmu mediace, etika a etická reflexe.

Mediace

Konflikty často považujeme za něco nepříjemného a mnozí se jim chtějí vyhýbat, přesto jsou součástí našeho života a mohou být impulzem ke změně a spolupráci. Slovo „konflikt“ (z lat. *confligó*,

2 Srov. Lenka Holá, *Mediace v teorii a praxi* (Praha: Grada, 2011), 26.

conflictum) znamená střet protichůdných sil, potřeb, zájmů, hodnot a tendencí.

Holá rozlišuje několik oblastí teoretických východisek mediace – filozofické, psychologické, sociologické a právní, které jsou značně obsáhlé a vzájemně se prolínají. Společnými tématy těchto teorií je teorie systémů, teorie konfliktu a komunikační teorie, ze kterých vyplývá, že konflikt je přirozeným jevem v každé společnosti a společnost by měla vytvořit podmínky pro jeho regulaci. Holá shrnuje, že konflikt je specifický způsob interakce mezi lidmi a jeho řešení je možné opět prostřednictvím určitých způsobů komunikace.³

V literatuře se můžeme setkat s mnoha definicemi mediace podle toho, v jakých vztazích se odehrává a zda klade důraz na proces vyjednávání, nebo na roli mediátora. V rámci zákona je mediace definována jako: „... *strukturovaný postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.*“⁴

Pro vysvětlení pojmu mediace je podstatné, že se jedná o způsob řešení konfliktu pomocí nestranného prostředníka, který pomáhá znesvářeným stranám vyřešit spor a dospět k dohodě, která bude přijatelná pro všechny.⁵ Z historického hlediska mediace jako specifická metoda řešení konfliktů (osobních, pracovních, obchodních aj.) vznikla v USA a Kanadě v první polovině 20. století a do České republiky se dostala v 90. letech minulého století. Mediace není jen doménou právních služeb, ale stává se nástrojem pomáhání mnoha profesí.⁶ Pro svoji dostupnost je rovněž poskytována sociálními pracovníky v sociálních službách. Nejčastěji se uplatňuje v oblasti sociální prevence v rámci odborného poradenství, bývá realizována např. krizovými centry nebo sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi.⁷ Typickým příkladem situace pro její uplatnění je rozvod v rodině, kdy bývá fungování rodičů vlivem konfliktu významně oslabeno a vzniká riziko pro celý rodinný systém, především pro děti.

Etika

Činnost mediátora začíná vždy konfliktní situací mezi lidmi. Ti hledají východisko ze své situace a přicházejí pro pomoc se svojí představou o sobě, druhých lidech i o světě. Mediátor musí respektovat rozdílnost jejich názorů, přitom i on vstupuje do kontaktu s lidmi s určitým systémem osobních hodnot, hodnot profese i požadavků společnosti. Aby nepoškodil své klienty a nezneužil svého postavení, je pro něj nezbytné zabývat se etickými tématy v této oblasti.

Podle Anzenbachera rozumíme etikou: „*vědeckou disciplínu, jejímž předmětem jsou správná pravidla (normy) lidského jednání neboli lidské praxe*“.⁸ Etika se zabývá tím, co je správné a nesprávné, dobré a špatné v lidském chování, charakteru, vztazích a systémech.⁹ Tento text se zaměřuje na individuální etiku mediátora, pouze okrajově se zabývá etikou stran sporu. Čím se má mediátor řídit, čím je povinován, aby byl věrný své profesi, byl prospěšný klientům a také chránil sám sebe v konfliktních situacích, které tato problematika s sebou přináší?

3 Srov. Holá, *Mediace v teorii a praxi*, 44–45.

4 Zákon 202/2012 Sb., § 2. Pozn.: Mediátor je v širším pojetí kdokoli, kdo zprostředkovává urovnání konfliktu mezi lidmi. Mediátor v užším pojetí je osoba s patřičným vzděláním, která složila zkoušku z mediace a byla zapsána do seznamu mediátorů Ministerstva spravedlnosti ČR (tzv. zapsaný mediátor). Mediátor může vykonávat činnost jako zaměstnanec nebo na základě živnostenského oprávnění.

5 Srov. Holá, *Mediace v teorii a praxi*, 50.

6 Srov. Tatjana Šišková, *Facilitativní mediace. Řešení konfliktu prostřednictvím mediátora* (Praha: Portál, 2012), 40–41.

7 Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., § 65; Holá, *Mediace a možnosti využití v praxi*, 142; Lenka Dvořáková, Miroslava Nečasová, 'Mediace jako metoda sociální práce nebo samostatný vzor jednání?' *Sociální práce / Sociálna práca* 19, č. 5 (2019): 70–86, 78; Oldřich Matoušek a kol., *Encyklopedie sociální práce* (Praha: Portál, 2013), 299–301.

8 Arno Anzenbacher, *Křesťanská sociální etika* (Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004), 9.

9 Srov. Richard Hugman, Manohar Pawar, A.W. (Bill) Anscombe, *Virtue Ethics in Social Work Practise* (New York: Routledge, 2021), 14–16.

Etická reflexe

Uvažování pomáhajícího v souvislostech a jeho sebereflexe je důležitým nástrojem pomáhajících profesí, je to dynamický proces, který prohlubuje orientaci v situaci klienta i v sobě samém. Pojem reflexe pochází z latinského slova „reflexio“ a znamená odraz, obrácení se k sobě, zkoumání vnitřních procesů.¹⁰ Pomáhající může reflektovat svoje jednání, kdy sleduje svoje myšlenky a pocity během svého jednání a následně po něm, kdy zkoumá, proč a jak jednal, a zvažuje další postup. Reflektování vlastní zkušenosti umožňuje lépe propojit teoretické poznatky s praxí a zlepšovat svoje dovednosti. Reflexe probíhá v několika dimenzích: reflexe sebe sama, interpersonálních vztahů mezi klienty a pomáhajícím a reflexe konkrétních metod a používaných postupů.¹¹

Vycházíme z předpokladu, že mediátor se řídí svým nejlepším vědomím a svědomím. Před jednáním v určité situaci se bude rozhodovat o tom, co má dělat, po jednání si bude klást otázku, zda jednal správně. Svědomí je tedy prvním regulativem jednání, které dává člověku schopnost rozlišit, zda je jeho jednání dobré či nikoliv. Naše svědomí ale nemusí mít vždy pravdu, a proto je třeba ho usilovně vzdělávat a kultivovat. Nemůže se stát měřítkem k posouzení pohnutek a činů někoho jiného, je naším vlastním požadavkem na sebe samé.¹² Všichni lidé nepovažují za dobré a zlé totéž, proto je nutná etická mravní argumentace, tedy normy mající obecnou platnost.

ETICKÝ KODEX MEDIÁTORŮ

Vyjádřením takových norem, postojů, hodnot a přesvědčení je étos povolání. Je to souhrn zvyklostí a přesvědčení o tom, co je a není morální nebo mravné. Milfait uvádí, že étos jsou objektivně dané mravní normy, které jsou uznávány ve spojení s určitou rolí ve společnosti. Jde o postoje, smýšlení a charakter určitého člověka či skupiny lidí, které uznávají jako závazné. Takovým výrazem étosu povolání jsou etické kodexy.¹³ Etické kodexy obecně jsou formálním standardem pro správnou profesionální praxi. Jsou chápány jako ideální model obsahující obecné etické principy a hodnoty, ze kterých daná profese vychází a o které usiluje.

Mediátoři u nás se řídí především etickým kodexem zformulovaným Ministerstvem spravedlnosti ČR a Asociací mediátorů ČR, který koresponduje s Evropským kodexem pro mediátory z roku 2004 (European Code of Conduct for Mediators). Tyto kodexy mají dobrovolný a doporučující charakter a slouží jako podpůrná metodika k požadavkům profese, kromě toho podporují důvěru veřejnosti v samotný proces mediace a chrání klienty před zneužitím.¹⁴ Přínosem etického kodexu jsou etické zásady a pravidla chování ke klientovi, kolegům i celé společnosti, které udávají mediátorovi orientaci při výkonu jeho profese.

PRINCIPY A HODNOTY ETICKÉHO KODEXU

Tato část textu hledá odpověď na otázku: Jaké jsou hlavní principy a hodnoty mediace, které jsou explicitně vyjádřené v etickém kodexu? Aby mohl mediátor vykonávat svoji profesi odpovědně, je třeba těmto hodnotám a principům porozumět. Jejich porozumění také napomáhá při řešení

10 Srov. Gérard Durozoi, André Roussel, *Filozofický slovník* (Praha: Ewa, 1994), 252.

11 Srov. Kateřina Glumbíková, *Reflexivita v sociální práci s rodinami* (Praha: Grada, 1989), 23, 24, 28.

12 Srov. Anzenbacher, *Úvod do filozofie*, 237–239; Jiří Jankovský, *Etika pro pomáhající profese* (Praha: Triton, 2003), 31–37.

13 Srov. René Milfait, *Teologická etika* (Vimperk: Akcent, 2012), 45–47.

14 Etické kodexy jsou dostupné na <https://www.amcr.cz/dokumenty/kodex.pdf>, <https://justice.cz/web/msp/vykladova-stanoviska-a-cinnost-pracovni-skupiny-k-mediaci?clanek=eticky-kodex-zapsanych-mediatoru>, <http://www.euromed-justice-iii.eu/document/eu-european-code-conduct-mediators>

různých etických problémů a dilemat, které se v praxi vyskytují. Principy a hodnoty se vzájemně prolínají, přitom hodnoty se mění v principy a principy jsou konkrétním vyjádřením obecných hodnot.¹⁵

Definice hodnot nejsou jednoznačné. Hodnota je vše, čeho si vážíme, co považujeme za důležité a významné a co určuje naši volbu. (Slovo *axios* znamená v řeč. cenný, stojící za něco.) Nečasová definuje hodnoty jako: „... *normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro některou z alternativ jednání*“.¹⁶ Podle těchto standardů potom hodnotíme konkrétní čin jako dobrý nebo zlý, správný nebo nesprávný. Hodnoty je možné charakterizovat podle různých hledisek. Z hlediska hierarchie lze rozlišit hodnoty nejnížší, ve smyslu motivace libosti a nelibosti, podmíněné vkusem nebo rozpořádáním člověka. Vyšší hodnoty jsou hodnotami morálními a mají povahu povinnosti. K takovým hodnotám patří např. spravedlnost nebo svoboda. Za nejvyšší hodnotu je považována lidská důstojnost.¹⁷

Hierarchie hodnot souvisí také s určitými okruhy hodnot. Pro analýzu etických problematických situací je vhodné Fischerovo rozlišení jednotlivých hodnotových systémů – osobních, společenských, legislativních, profesních, hodnot organizace a klienta.¹⁸ Tyto okruhy mohou být sobě navzájem blízké, ale také neslučitelné a vytvářet v pomáhajícím napětí. V sociální práci se jedná především o konflikt hodnot profesních a osobních.¹⁹

Následující část se zabývá explicitně vyjádřenými hodnotami v etickém kodexu a výkladem čtyř stěžejních principů mediace, které jsou zákonně ustanoveny a souvisejí s rolí mediátora i procesní stránkou mediace – nestrannost, dobrovolnost, důvěrnost a princip hájit zájem dítěte. Přehled hodnot a principů je uveden v Tabulce č. 1.

Etický kodex obsahuje řadu požadavků, které jsou směřované jak k osobě mediátora, tak k samotnému procesu mediace. První část se obrací k **odbornosti** mediátora ve smyslu vzdělávání a procvičování dovedností a k požadavku na jeho morální kvality, především k **odpovědnosti** za poskytovanou službu, k charakterovým vlastnostem, jako je **pravdivost, otevřenost v komunikaci, k čestnému** propagování služeb, což znamená být transparentní a neslibovat pozitivní výsledek své práce. Kodex dále zmiňuje vztahy k ostatním mediátorům – **respekt a kolegiální** k jejich osobě i činnosti (Tabulka č. 1, část A: hodnoty/mediátor).²⁰ Tyto žádané vlastnosti jsou hodnotami samy o sobě.

Druhá část kodexu přibližuje princip nezávislosti a nestrannosti a nastiňuje situace, kdy se může mediátor dostat do střetu zájmů a tyto principy porušit. Třetí část se věnuje samotnému procesu mediace, který má být veden tak, aby došlo k efektivnímu urovnání sporu. Kodex ukazuje také postup při účasti dítěte v rodinné mediaci. Poslední odstavec zmiňuje princip důvěrnosti procesu mediace a s tím spojený požadavek mlčenlivosti mediátora. Mediátor musí se všemi informacemi zacházet diskrétně a bez souhlasu klientů je nesmí poskytovat dalším stranám (Tabulka č. 1, část C: principy/mediace).

Princip nestrannosti obsahuje požadavek, aby se mediátor angažoval ve prospěch všech stran sporu, dával jim přibližně stejný prostor k vyjádření a žádnou z nich neznevýhodňoval. Mediátor

15 Srov. Michal Opatrný, *Sociální práce a teologie* (Praha: Vyšehrad, 2013), 225.

16 Miroslava Nečasová, Zdeňka Dohnalová, Robert Trbola a kol., *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce* (Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2020), 11, dostupné na <https://www.mpsv.cz/documents/20142/4517500/V%C3%BDzkum%20etik%C3%BDch%20dilemat%20hodnot.pdf/03203e21-fa39-b3d1-9887-02000a8e0b4c>; Sarah Banks, *Ethics and values in social work* (Basingstoke: Palgrave, 2001), 7–8.

17 Srov. Ondřej Fischer, René Milfait a kol., *Etika pro sociální práci* (Praha: Jabok, 2010), 60–61; Anzenbacher, *Úvod do etiky*, 213.

18 Srov. Fischer, Milfait a kol., *Etika pro sociální práci*, 64.

19 Srov. Fischer, Milfait a kol., *Etika pro sociální práci*, 68; Andrej Mátel, *Etika sociálnej práce* (Bratislava: VŠZ a SP sv. Alžběty, 2010), 75.

20 *Etický kodex zapsaných mediátorů* (Praha: Ministerstvo spravedlnosti ČR, 2021), 1.

tak rovnoměrně rozděluje svůj čas i pozornost, protože všechny strany sporu jsou postaveny na stejnou úroveň. Podle Brzobohatého je nestrannost „*nepřítomnost zvýhodňování či zaujatosti ve slovech, činech nebo názorových náznacích mediátora*“.²¹ Vést mediaci nestranným způsobem také znamená, že mediátor otevřeně hovoří o potencionálních důvodech podjatosti nebo střetu zájmů. Do střetu zájmů se může dostat kvůli osobním, obchodním, pracovním či jiným vztahům, které se pro něj stávají obohacením. Porušení tohoto principu se nejčastěji projevuje tím, že mediátor hodnotí návrhy klientů na řešení sporu a vnáší do procesu svoje stanoviska.²² Snaha o dodržování principu nestrannosti klade velké nároky na jeho morální kvality. Princip nestrannosti ukazuje na hodnotu **spravedlnosti**, která je zároveň i principem v pomáhajících profesích. Podle spravedlnosti mají „... *všichni lidé nárok na rovné zacházení, protože jsou si rovni v lidské důstojnosti. To je pojistka k tomu, aby o zacházení nerozhodovaly sympatie nebo antipatie*.“²³ Mediátor má tedy zodpovědnost za to, aby zajistil klientům rovný přístup k informacím, službám a účasti v procesu rozhodování, a to bez ohledu na jejich postavení, chování, názory apod.²⁴

Mediace by měla být vždy dobrovolným procesem, protože nikdo nemůže být nucen k tomu, aby se s někým dohodl. Je povinností mediátora, aby **princip dobrovolnosti** respektoval a vysvětlil klientům již před zahájením mediace.²⁵ Klienti mohou dobrovolně volit témata, kterými se budou zabývat, rovněž je jejich zodpovědností, zda uzavřou dohodu a jakou bude mít podobu. Také mají **svobodnou volbu** mediační setkání kdykoliv ukončit, dokonce přerušit i v průběhu setkání, pokud nebudou spokojeni a zjistí, že pro ně není vhodným řešením.²⁶ Princip dobrovolnosti by mediátor porušil tehdy, pokud by na klienty vyvíjel nátlak na setrvání v mediaci nebo na uzavření dohody z potřeby vlastního sebeprosazení a pocitu úspěšnosti. Princip dobrovolnosti je odkazem na respekt ke klientovi a jeho právu na sebeurčení.

Dalším deklarovaným principem v mediaci je **princip důvěrnosti**. Jedná se o zachování mlčenlivosti, která přispívá k pocitu bezpečí zúčastněných stran a k jejich otevřenosti. Pocit bezpečí a jistoty je důležitou potřebou člověka a zároveň podmínkou k tomu, aby byly naplněny jeho další potřeby. Mediátor si už během přípravy mediace i v jejím průběhu zjišťuje citlivé a osobní údaje, které nesmí zveřejnit. Tohoto závazku mohou mediátora zprostit pouze strany sporu. Mlčenlivost se vztahuje na smlouvu o mediaci uzavřenou na začátku mediace i na dohodu, která je jejím výsledkem. Důvěrnost je důležitým faktorem, který usnadňuje vzájemnou komunikaci klientů, a je motivačním prvkem při volbě mediace oproti řešení sporu soudní cestou.²⁷

K procesu mediace je třeba uvést hledisko osobní účasti dítěte v rodinné mediaci. Kodex stanovuje, že jeho účast je možná pouze tehdy, pokud s ní souhlasí jeho zákonní zástupci, všechny strany konfliktu a zároveň i samotné dítě, jehož názor je také zjišťován.²⁸ **Princip hájit zájem dítěte** je dalším důležitým principem při řešení sporů a vychází přímo ze zákona o mediaci. Platí nejen pro rodinnou mediaci, ale pro všechny situace, které se týkají nezletilých dětí.²⁹ Především dítě, ale

21 Robin Brzobohatý, Lenka Poláková, Tomáš Horáček, *Rukověť mediátora* (Praha: Wolters Kluwer, 2016), 16–17; srov. Jiří Plamínek, *Mediace, nejúčinnější lék na konflikty* (Praha: Grada, 2013), 83.

22 Srov. Tatjana Šišková, *Průvodce rodinnou mediací* (Praha: Portál, 2016), 206.

23 Srov. Jan-Olav Henriksen, Arne Johan Veltesen, *Blízké a vzdálené* (Brno: Sdružení podané ruce, Boskovice, Nakladatelství Albert, 2000), 169.

24 Srov. Mátel, *Etika sociální práce*, 65, 77.

25 Srov. *Etický kodex zapsaných mediátorů*, 4.

26 Srov. Brzobohatý, Poláková, Horáček, *Rukověť mediátora*, 14.

27 Srov. *Etický kodex zapsaných mediátorů*, 5; Holá, *Mediace v teorii a praxi*, 53–55; Stanovisko Ministerstva spravedlnosti ČR k otázce mlčenlivosti ve smyslu Zákona 202/2012 Sb., o mediaci, § 9, dostupné na <https://justice.cz/web/msp/vykladova-stanoviska-a-cinnost-pracovni-skupiny-k-mediaci>.

28 Srov. *Etický kodex zapsaných mediátorů*, 3.

29 Srov. Šišková, *Průvodce rodinnou mediací*, 174; Zákon 202/2012 Sb., § 8, b; Úmluva o právech dítěte; Sdělení č. 104/1991 Sb., čl. 3; Občanský zákoník 89/2012 Sb., § 867, 875.

také jeho rodiče jsou tak chráněni před nevhodným zasahováním do výchovy a péče tím, že by se dítě nedobrovolně účastnilo řešení projednávaných problémů. Před takovým rozhodnutím je třeba dítěti sdělit potřebné informace, aby si mohlo vytvořit svůj vlastní názor, a k tomuto názoru je nutno přihlížet. Tento princip stojí na **právu** jedince **na seburčení** jak rodičů, tak i dítěte, právu rozhodovat o svém životě a být chráněn před manipulací.³⁰

Kromě explicitně popsanych principů kodex zdůrazňuje hodnoty vztahující se k samotnému procesu mediace (Tabulka č. 1, část B: hodnoty/proces). **Respekt** ke klientovi a jeho potřebám je hodnota společná všem pomáhajícím profesím a je natolik důležitá, že se od ní odvíjí všechna pravidla mediace. Vyjadřování respektu a úcty je podstatné nejen ve vztahu ke konkrétnímu klientovi, ale je také základem toho, aby se i strany sporu začaly respektovat navzájem.³¹ Mediátor projevuje respekt verbálním i neverbálním způsobem, když zajišťuje bezpečnou atmosféru procesu, protože lidé, kteří vyhledají jeho pomoc, pociťují bezmoc a bezvýchodnost situace a stydí se, že jejich spor došel tak daleko. Respekt se projevuje v mnoha dalších aspektech. Mediátor je povinen sdělovat klientům všechny podstatné informace a ověřovat si, zda jim rozumí, klienty nehodnotí, zda jednají správně nebo špatně, spíše oceňuje jejich odvalu řešit spor touto cestou, ujišťuje je o tom, že s podobnou situací se potýká mnoho lidí, a vyjadřuje pochopení pro jejich nepříjemné pocity, které jsou vzhledem ke konfliktu přirozené. Projevením respektu ke klientovi jsou také komunikační techniky, jako je aktivní naslouchání, kdy je mediátor pozorný k oběma stranám sporu a svoje porozumění dává najevo. Mediátor rovněž akceptuje rozbourané emoce klientů, čímž potvrzuje jejich identitu.³² Respekt ke klientovi je hodnotou, která se prolíná všemi výše zmíněnými principy – nestranností, dobrovolností, důvěrností i principem hájit zájmy dítěte.

V kodexu je dále zmíněná **podpora seburčení** stran a posilování jejich **zodpovědnosti** za řešení sporu. Podobný význam, jako je právo klienta na seburčení, má pojem **autonomie**. Mediátor se snaží od počátku procesu podporovat rozhodování klientů, jejich silné stránky a samostatnost v řešení sporu, proto konečná dohoda je vyjádřením jejich **svobodné vůle**, nikoliv vůle mediátora nebo jiného odborníka.³³ Právo na seburčení podporuje důstojnost člověka, dává mu zažít pocit kontroly nad svým životem a zabraňuje tomu, aby zůstal v závislém a nerovném postavení vůči pomáhajícímu.³⁴

Respektem a podporou seburčení člověku vyjadřujeme, že si ho vážíme a uznáváme jeho hodnotu bez ohledu na jeho chování. Tyto postoje ukazují na Kantovo pojetí člověka jako rozumové bytosti, která se svobodně rozhoduje. Text se dosud nezabýval hodnotami a principy, které jsou v etickém kodexu explicitně vyjádřené. Nejdůležitější hodnotou, jakýmsi svorníkem těchto hodnot, je **lidská důstojnost**, která je spolu s **autonomií** klíčovou hodnotou ve všech pomáhajících profesích.³⁵ V některých situacích může být autonomie omezena, ale lidská důstojnost je hodnotou absolutní za všech okolností.

30 Srov. Henriksen, Veltesen, *Blízké a vzdálené*, 26; Šišková, *Průvodce rodinnou mediací*, 174.

31 Srov. *Etický kodex zapsaných mediátorů*, 4.

32 Srov. Henriksen, Veltesen, *Blízké a vzdálené*, 85.

33 Srov. *Etický kodex zapsaných mediátorů*, 4.

34 Srov. Ivan Ůlehla, *Umění pomáhat* (Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 2007), 89–90; srov. Michal Opatrný, *Sociální práce a teologie* (Praha: Vyšehrad, 2013), 229.

35 Srov. Henriksen, Veltesen, *Blízké a vzdálené*, 127.

Tabulka č. 1 – hodnoty a principy

A) Hodnoty/mediátor	B) Hodnoty/proces	C) Principy/mediace
odbornost, profesionalita	spravedlnost	neutrannost
odpovědnost	respekt	dobrovolnost
otevřenost v komunikaci	důvěra	důvěrnost
pravdivost	sebeurčení, autonomie	zájem dítěte
čestnost	svobodná vůle	
kolegialita, respekt	odpovědnost stran	

Doposud se text věnoval etickému kodexu jako regulativu jednání mediátora. Byly popsány deklarované principy, které se vztahují k procesní stránce mediace a jsou zákonně ustanoveny, a také popsány hodnoty, na kterých tyto principy stojí. Následující část ukazuje příklady etických problémů, které mohou v praxi nastat.

ETICKÉ PROBLÉMY V PRAXI

Cílem této části je ukázat konkrétní příklady etických problémů, které umožňují vidět profesní principy z různých perspektiv a propojovat teorii s praxí. Reflexe příkladů probíhá v dimenzi sebereflexe pomáhajícího, konkrétních metod a postupů, které využívá, a jejich důsledků na interpersonální vztahy.³⁶

Mediátor se ve své praxi dostává do situací, při kterých mohou být jednotlivé profesní principy a hodnoty ve vzájemném rozporu. Příkladem je situace, kdy je mediátor vázán mlčenlivostí o proběhlé kauze v rozvodovém sporu, záhy poté je telefonicky kontaktován soudkyní s žádostí o informaci, který z rodičů se více zajímá o potřeby dítěte než o svoje vlastní, aby mohla spravedlivě rozhodnout o způsobu péče o dítě. Mediátor mnohdy ví, jak v situaci jednat, ale tento postup se mu vnitřně přičí. Takové situace vyvolávají v pomáhajících pracovnících napětí, stres, pocity bezmoci, případně i pocity viny z učiněného rozhodnutí.

Oblast mediace je poměrně mladým oborem, proto autoři zabývající se etikou v mediaci čerpají z etiky jiných pomáhajících profesí, zejména z etiky sociální práce. Shodně definují morální problémy a dilemata.³⁷ Etická dilemata jsou situace, kdy pracovník stojí před dvěma i více možnostmi představujícími konflikt morálních principů.³⁸ Typickým znakem takových situací je jejich neslučitelnost nebo obtíže s jejich výběrem. Etický problém má sice horší a lepší řešení, ale pomáhající zažívá při rozhodování nejistotu a rozhodnutí se mu vnitřně přičí.³⁹

Šišková uvádí, že v praxi se nejčastěji objevují etické problémy v souvislosti s principem neustrannosti, konfliktem zájmů, ztráty důvěryhodnosti, poskytování odborných rad, výší poplatků a reklam.⁴⁰ Jeřábková potvrzuje etické problémy především v oblasti neustrannosti, v posuzování, zda není účast klienta na mediaci účelová, a v souvislosti s problémem časové tísně pracovníků, který

36 Srov. Kateřina Glumbíková, *Reflexivita v sociální práci s rodinami* (Praha: Grada, 1989), 23, 24, 28.

37 Srov. Šišková, *Průvodce rodinnou mediací*, 217; Holá, *Mediace v teorii a praxi*, 150; Jana Jeřábková, 'Etické problémy mediace', (Mgr., Masarykova univerzita v Brně, 2005), 15.

38 Srov. Oldřich Matoušek, *Metody a řízení sociální práce* (Praha: Portál, 2003), 24.

39 Srov. Henriksen, Veltesen, *Blízké a vzdálené*, 207.

40 Srov. Šišková, *Průvodce rodinnou mediací*, 219–224.

má vliv na efektivitu práce.⁴¹ Pružinská uvádí nejčastější dilemata v oblasti nestrannosti, dále roli mediátora, autonomií stran sporu, poskytování poradenství, zneužívání mediace apod.⁴²

Reamer navrhl postupy řešení dilemat sociální práce, které mohou být užitečné i pro praxi mediátora.⁴³ K řešení etických problémů by měl mediátor dospět rozbořením dané situace.

Za prvé, identifikovat etický problém, rozpoznat a pojmenovat hodnoty, principy a fakta, kterých se dotýká. Za druhé, zjistit, koho se situace dotýká – jednotlivců, skupin, organizace. Za třetí, promyslet pozitivní i negativní důsledky řešení, vzít v úvahu etické principy, profesní postupy, právní normy a osobní hodnoty mediátora, případně k rozhodování přizvat další kolegy a jiné odborníky. Měl by umět vyjádřit, na základě jakých argumentů je jeho řešení postaveno.⁴⁴

Uvedení do problematiky

Ilustrativní situace pocházejí z kontextu sociálních služeb v neziskové organizaci, kde je nabízena bezplatná pomoc a podpora rodičům v porozvodovém období za účelem řešení sporů prostřednictvím facilitativní mediace.⁴⁵ V rámci sociálně-právní ochrany dětí (dále SPOD) je mediace vhodným nástrojem pomoci dítěti k ochraně jeho zdravého vývoje a k obnovení narušených funkcí rodiny. Rodiče v těchto případech nepřicházejí zpravidla z vlastní vůle, ale na podnět SPOD, a jejich motivace k řešení sporu tedy může být nízká. Propojení mediace a sociální práce vyvolává mezi odborníky diskuzi a rozdílná stanoviska. Nabízení mediace v rámci sociální služby je sice pro klienty bezplatné, zároveň oproti realizaci mediace za přímou platbu přináší některé nevýhody, jak popisuje následující část textu.⁴⁶ I když zná mediátor metodické postupy řešení sporů, může dojít ke konfliktu očekávání samotné profese a organizace, kde je mediace vykonávána. Jak bylo řečeno, podobné situace jsou pro některého pracovníka běžnou záležitostí, pro jiného představují etický problém. Postup reflexe příkladů je inspirován postupem podle Reamera.

Příklad 1: Mlčenlivost a spolupráce se SPOD

Mediátor poskytoval mediaci rodičům v porozvodovém sporu v rámci organizace, která realizuje sociální služby na základě pověření SPOD. Po ukončení mediace se na organizaci obrátila sociální pracovnice SPOD s žádostí o zaslání zprávy o průběhu poskytnuté mediace, ve které se zajímá o to, zda rodiče svoji situaci aktivně řeší a jsou pozorní k zájmům dítěte.

V jakém rozsahu má mediátor podat ve zprávě informace o probíhající spolupráci? Mediátor si uvědomuje, že zachování důvěry a neutrality s oběma rodiči je základem další spolupráce a princip mlčenlivosti je jedním z hlavních principů mediace. Zároveň si je vědom toho, že organizace, kde kontakt s rodiči probíhá, má pověření k výkonu od SPOD (úzce s ním spolupracuje) a její podstatou je hájit zájmy dítěte a posuzovat rodinu jako celek. Mediátor chce být rovněž loajální vůči organizaci, ve které pracuje, i vůči dalším odborníkům v multidisciplinárním týmu.

Identifikace etického problému: V této situaci dochází ke střetu několika okruhů hodnot, principů a osob, kterých se situace týká:

41 Srov. Jeřábková, 'Etické problémy mediace', 59, 64, 67.

42 Srov. Jana Pružinská, 'Etické aspekty mediace', in *Mediace dnes – realita a perspektivy*, ed. Michal Malacka, (Praha: Leges, 2016), 185.

43 Frederic G. Reamer, *Social Work Values and Ethics* (New York: Columbia University Press, 2006), 73.

44 Srov. Miroslava Nečasová, 'Profesní etika', in *Metody a řízení sociální práce*, ed. Oldřich Matoušek (Praha: Portál, 2003), 48; Holá, *Mediace v teorii a praxi*, 151.

45 Poznámka: Facilitativní mediace je nejrozšířenější směr v mediaci. Mediátor nehodnotí postoje stran, soustředí se na jejich potřeby a zájmy a pomáhá nalézt různé formy řešení. Srov. Šišková, *Facilitativní mediace. Řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*, 42.

46 Srov. Holá, *Mediace a možnosti využití v praxi*, 139.

- principu důvěrnosti samotné profese mediátora;
- zájmů rodičů zachovat v dané věci soukromí a jejich práva na sebeurčení;
- hodnot a zájmů organizace, kde je mediace realizována, tj. zaměřit se na celou rodinu, spolupracovat se SPOD;
- zájmů SPOD získat informace k posouzení situace v rodině;
- zájmů mediátora mít dobré profesní vztahy na pracovišti i v rámci spolupráce se SPOD;
- zájmu dítěte co možná nejdříve ukončit spor rodičů a obnovit rovnováhu rodiny.

Bilance přínosů a rizik: Zachování důvěrnosti bude znamenat posilování vztahu s rodiči, jejich větší otevřenost a důvěru v osobu mediátora. Mlčenlivost mediátora také posiluje respekt ke klientům a podporuje jejich právo na sebeurčení, tedy možnost řešit své spory v soukromí. Nevýhodou zachování důvěrnosti by byla ztráta loajality k organizaci a pracovníkům SPOD. Pozitivem pro sdílení informací se SPOD by mohlo být předání potřebných informací pro posouzení situace v rodině a tím její rychlejší řešení, zároveň i upevňování vzájemné spolupráce pro budoucí případy, protože v případech nemotivovaných klientů je tato spolupráce nezbytná.

Etický kodex: Pokud bychom posuzovali uvedenou situaci z pohledu etického kodexu, povinností mediátora by bylo zachovat mlčenlivost a podporovat sebeurčení rodičů. Etický kodex mediátorů tedy nepostihuje situace, kdy mediátor vykonává svoji profesi v rámci organizace.

Praktické postupy: V procesu řešení problému jsou důležité praktické postupy sociální práce. Jedním z nástrojů zachování důvěrnosti je tzv. informovaný souhlas, kdy je klient informován o způsobech realizace služby, spolupráci se SPOD a rozsahu poskytování informací a uděluje k tomu písemný souhlas. Mediátor ve zprávě zaznamenává pouze faktické údaje o tom, kdy se mediace konala a jaké dohody bylo dosaženo, klienty nijak nehodnotí.⁴⁷

Příklad 2: Zasáhnout, či nezasáhnout

Dilema zasáhnout, či nezasáhnout do života klienta je jedním ze sedmi typů všedních dilemat, které definuje Musil. Pomáhající se může dopustit dvojí chyby, totiž buďto zasahuje do života klienta ukvapeně, nebo nezasahuje vůbec a dopustí se nedbalosti.⁴⁸

Rodiče v dlouhodobém porozvodovém sporu pečují o dítě předškolního věku formou střídavé péče v rámci téhož města. Otec již před započatím mediace prosadil, aby dítě v týdnu, kdy je u něj v péči, docházelo do mateřské školky (MŠ) v blízkosti jeho bydliště. Dítě tedy dochází současně do dvou MŠ. Matka chce, aby dítě docházelo pouze do jednoho zařízení, protože stávající situace představuje pro dítě psychickou zátěž. Sděluje na mediaci, že „její“ školka pořádala besídku v době, kdy bylo dítě v „otcově“ školce a otec dítěti nedovolil se besídky zúčastnit.

Mediátor si klade otázky: Jak asi prožívá situaci dítě? Má se vyjadřovat ke způsobu vzdělávání dítěte a pokud ano, jak? Co je vlastně dobré pro dítě?

Identifikace etického problému: V této situaci dochází ke střetu těchto oblastí:

- princip nestrannosti samotné profese mediátora;
- právo rodičů na sebeurčení, právo rozhodovat o výchově dítěte;
- zájem matky, aby dítě chodilo pouze do jedné MŠ;
- zájem otce ušetřit si čas, dávat dítě do MŠ v blízkosti svého bydliště;
- zájem dítěte;
- osobní hodnoty mediátora, tj. jeho vlastní zkušenosti s MŠ a jeho pohled na výchovu.

47 Srov. Mátel, *Etika sociální práce*, 114–116.

48 Srov. Geert van der Laan, 'Otázky legitimizace sociální práce', in „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“: Dilemata práce s klienty v organizacích, ed. Libor Musil (Brno: Marek Zeman, 2004), 137.

Mediátor si uvědomuje svoje zkušenosti s MŠ z dětství a vlastní odmítavý postoj k výchovným způsobům otce. Je přesvědčen, že stanovisko otce není v zájmu dítěte, ale v jeho vlastním zájmu, aby ušetřil čas a měl MŠ blízko. Dítě se za těchto podmínek musí adaptovat na dvě předškolní zařízení, navazovat vztah s dalšími dětmi a učitelkami. Současně si je mediátor vědom toho, že je v rozporu s jeho rolí udílet klientům rady, zároveň je jeho úkolem hájit zájmy dítěte, o čemž informuje klienty hned na počátku poskytované činnosti.

Bilance přínosů a rizik. Pokud mediátor sdělí svoje postoje rodičům, bude riskovat svoji neutralitu a otec nabyde dojmu, že mediátor stojí na straně matky, což může v konfliktní situaci znesnadnit průběh mediace. Avšak zároveň pokud je otevřeně sdělí, bude hájit zájmy dítěte, tedy zachovat pouze jednu stávající MŠ. Je to však opravdu nejlepší zájem dítěte?

Etický kodex a legislativa. Mediátor se při svém rozhodování bude opírat o legislativu, která stanovuje mediátorovi povinnost zohledňovat zejména zájem dítěte.⁴⁹ Jeho povinností není zjišťovat názor dítěte, ale zjišťovat, zda rodiče jeho názor znají a zda ho zohledňují při vytváření dohody.⁵⁰ Záleží však na jeho komunikačních schopnostech, jakým způsobem bude zájmy dítěte tlumočit a zda se zdrží promítání osobních hodnot do práce s klienty.

Praktické postupy. Ani v tomto případě si mediátor nevystačí s etickým kodexem. Hlubší vhled do problematiky mu může poskytnout konzultace se zkušenými kolegy a se supervizorem. Mediátor by měl v obou výše uvedených příkladech neustále reflektovat svoje zkušenosti s výkonem své práce a promýšlet, co by mohl udělat jinak, jak by mohl zlepšit osobní přípravu pro práci s klienty, aby kultivoval sebe sama a stával se citlivějším pro konkrétní situace. To se týká jednak výchovy jeho svědomí, jednak i prohlubování jeho profesních ctností.

Výše uvedené situace ilustrovaly etické problémy, které mohou v praxi nastat, přitom to, jak mediátor situaci vnímá, je ovlivněno jeho morální citlivostí, schopností sebereflexe, reflexí situace, jeho znalostmi a dovednostmi, zkušenostmi v rámci profese i mimo ni. Pro jednoho mediátora mohou být tyto situace pouze otázkou dodržování pravidel, pro jiného obtížným rozhodováním.⁵¹

DISKUZE A ZÁVĚR

V úvodu textu byla představena mediace jako užitečný způsob řešení konfliktů, které se mezi lidmi přirozeně vyskytují, a společnost by tedy měla vytvořit podmínky pro jejich regulaci. Mediáci již můžeme považovat za profesi, neboť má vlastní teoretickou základnu, vlastní etický kodex, profesní hodnoty a získává si stále více uznání ve společnosti.⁵²

Činnost mediátora jako pomáhajícího se nachází v eticky významném poli. Je propletena sítí vztahů a rozdílných hodnot jak na straně klienta, samotného mediátora, tak i prostředí, kde se pomoc odehrává. Mediátor se nemůže ve své praxi rozhodovat o tom, co má a nemá dělat pouze na základě svého svědomí. Naše svědomí se může mýlit, proto je třeba jej stavět do světla norem společnosti a požadavků daného povolání, kterým jsou profesní kodexy. Cílem textu bylo hlubší porozumění etickému kodexu mediátorů jako regulativu morálního jednání.

49 Zákon 202/2012 Sb., § 8, b.; srov. Nečasová, 'Profesní etika', 48.

50 Srov. Šišková, *Průvodce rodinnou mediací*, 176.

51 Srov. Mirka Nečasová, Zdeňka Dohnalová, Renáta Talašová, 'Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce', *Sociální práce / Sociální práce* 10, č. 3 (2010), 77.

52 Srov. Mirka Nečasová, 'Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci', in *Etika pro sociální práci*, eds. Ondřej Fischer, René Milfait (Praha: Jabok, 2010), 72–76.

Přínos etického kodexu

Prvním dílčím cílem bylo ukázat přínos etického kodexu, který spočívá ve vytváření profesní identity ve formě ideálu, slouží k orientaci a hodnocení aktuální praxe, a tím zabezpečuje kvalitu poskytované služby. Kodex rovněž chrání klienty před zneužitím a zanedbáním úřední moci (VO1a).⁵³ Zachycuje důležité principy a hodnoty charakteristické pro tuto profesi, ve kterých by se měl mediátor orientovat. Hodnoty a principy by měly být vodítkem pro profesionální jednání mediátora a jejich porozumění je důležité pro jejich aplikaci v praxi.⁵⁴

Principy a hodnoty etického kodexu

Druhým cílem textu bylo zjistit, jaké jsou hlavní explicitně vyjádřené principy a hodnoty etického kodexu zapsaných mediátorů (VO2). Analýzou obsahu kodexu bylo identifikováno 6 profesních hodnot vztahujících se k osobě mediátora (odbornost, odpovědnost, otevřenost, pravdivost, čestnost, kolegiálnost). Požadavky na morální kvality mediátora jsou hodnotami samy o sobě a odkazují na etiku ctností. Profesionál nemůže postupovat pouze podle pravidel a daných postupů. K eticky správnému jednání může dospět díky určité osobnostní zralosti, zkušenosti a motivaci k výkonu pomáhající profese, schopnosti dialogu a sebereflexe.⁵⁵ Lze říct, že osobnost je důležitým nástrojem všech pomáhajících profesí. Patří sem kombinace nadání, zkušeností, moudrosti, schopnosti projevit lidský zájem a empatii. Vlastnosti pomáhajícího jsou někdy upozadovány oproti principiálním hodnotám pomáhání, proto je etika ctností přínosem, když poukazuje i na širší souvislosti, nejen na principy dané profese.

Ve vztahu k samotnému procesu mediace kodex obsahuje dalších 6 hodnot (spravedlnost, respekt, důvěra, sebeurčení, svobodná vůle, odpovědnost) a 4 stěžejní principy (nestrannost, dobrovolnost, důvěrnost, zájem dítěte), které z těchto hodnot vycházejí a jsou jejich konkrétním vyjádřením. Například důvěrnost je předpokladem pro zdárné řešení sporu mezi lidmi a jejím vyjádřením je princip mlčenlivosti. Hodnoty spravedlnost, respekt, právo na sebeurčení, svoboda a odpovědnost se odráží v principu nestrannosti a dobrovolnosti i v principu hájit zájmy dítěte. Principy etického kodexu odkazují na Kantovu etiku, zejména pro jejich povahu povinnosti a univerzálnosti jako požadavků k výkonu profese. Podle kategorického imperativu je správné takové jednání, o kterém lze říci, že bude považováno za všeobecně závazné. Díky Kantovi je lidská důstojnost a autonomie uznanou obecnou hodnotou a další mravní hodnoty jsou z této hodnoty odvozené. K druhému člověku se máme vztahovat jako k někomu, kdo má vlastní cíle, a ne jako k prostředku našeho snažení. Konání podle pravidel dává jistotu k určitému jednání, zároveň je třeba vnímat i hodnotový systém dané profese, klienta, mediátora a kontext, ve kterém se mediace realizuje.

Etické problémy

Poslední část textu si kladla za cíl ilustrovat konkrétní příklady etických problémů, které mohou v praxi nastat (VO3). Příklady ukazují, že principy etického kodexu mohou být ve vzájemném rozporu a vyvolávat v pomáhajícím vnitřní konflikt. První příklad popsal střet principu důvěrnosti

53 Srov. Andrej Mátel, Milan Schavel, Pavel Mühlpachr a kol., *Aplikovaná etika v sociální práci* (Brno: Institut mezioborových studií, 2010), 59–60.

54 Srov. Mátel, Schavel, Mühlpachr a kol., *Aplikovaná etika v sociální práci*, 59–60.

55 Srov. Ondřej Fischer, 'Potřebuje slušně vychovaný sociální pracovník zákon o sociální práci?', in *Profesionalita a rozvoj sociální práce*, eds. Zuzana Truhlářová, Katarína Levická (Hradec Králové: Gaudeamus, 2014), 17; Ondřej Fischer, *Profesionalita, ctnosti a etika povolání* (Praha: Karolinum, 2022), 11.

a očekávání organizace, zájmů rodičů zachovat si soukromí, zájmy SPOD řešit rodinnou situaci během rozvodu, hodnoty mediátora a jeho snahu o loajalitu ke klientům a zároveň i k organizaci. Mediátor je povinen být diskrétní, jak jen to je možné. Mlčenlivost však nemá být absolutní hodnotou vzhledem k určitým podmínkám, které byly popsány u prvního příkladu. Je to situace ochrany dětí v rozvodovém upořádání rodiny a v kontextu realizace mediace v rámci sociálních služeb. V této souvislosti není mediace jen pomocí, ale také kontrolou v pomáhání.⁵⁶ Klienti by měli být ihned na počátku spolupráce informováni o tom, za jakým účelem o nich budou informace shromažďovány a předávány dál, v jakém rozsahu a kterým odborníkům. Klienti by měli mít také svobodnou volbu do vztahu s pomáhajícím vstoupit nebo se ho vzdát vzhledem k předestřeným podmínkám a mediátor by měl brát v potaz, že i když klienti dávají ke spolupráci informovaný souhlas, stále jsou vůči pomáhajícímu v nerovném postavení.⁵⁷

Druhý příklad ukazuje profesní hodnotu práva na sebeurčení a princip hájit zájmy dítěte, zároveň osobní hodnoty každého z rodičů i osobní hodnoty mediátora. Každý rodič chce vychovávat své dítě podle vlastního uvážení, tím spíše v situaci rozpadu rodiny. I když se tento text nezabýval morálním hodnocením klientů, ale etikou mediace, je na příkladu patrné, že konflikty mohou vznikat na základě různých hierarchií hodnot. Jeden z rodičů upřednostní lepší dostupnost MŠ a časové výhody, druhý hledí spíše na spokojenost dítěte, tedy prosazuje variantu ponechat mu jedno předškolní zařízení. Jedním z důvodů, proč vznikají nedorozumění a konflikty mezi lidmi, jsou právě rozdílné hodnotové systémy.

Práce mediátora spočívá v respektu ke klientovi a podporování jeho autonomie bez ohledu na to, jakým způsobem jedná. Zároveň je jeho povinností také hájit zájmy dítěte i jeho autonomie. Rovněž i mediátor do situace vnáší vlastní postoje, které se do jisté míry zakládají na jeho osobních zkušenostech s rodinou, s dětmi apod., a proto je nezbytné, aby svoje postoje reflektoval s kolegy, dokázal je odložit stranou a nebyl jimi negativně ovlivněn při své práci.

Domnívám se, že nepřebírat za klienty zodpovědnost a nechat je svobodně se rozhodovat v konfliktních situacích klade poměrně vysoké nároky na morální kvality pomáhajícího, vyžaduje jeho sebeovládání a osobnostní zralost. Podpora sebeurčení klientů a nestrannost patří k nejobtížnějším momentům v mediaci a vyžadují pokorný postoj. Pokorný pomáhající se dívá na klienty jako na sobě rovné, projevuje jim úctu a podporuje jejich důstojnost. V komunikaci se projevuje mírností, laskavostí, sebeovládáním a skromností. Mediátor si musí být vědom, že jeho odbornost není pevná, protože odráží proměnlivou a nejednoznačnou povahu sociálních problémů, s nimiž spolu s klienty zápasí.⁵⁸ Pokora také znamená, že ačkoli mediátor využije všechny své dovednosti k vyřešení sporu, je na klientech, zda jej budou respektovat jako důvěryhodnou osobu, která je celým procesem provede. Díky pokoře může mediátor akceptovat, že výsledkem procesu nemusí být uzavřená dohoda, ani nemusí dojít k ukončení sporu. Znesvářené strany možná budou dále trvat na svých stanoviscích a chovat vůči sobě zášť. Pokora chrání samotného pomáhajícího před manipulací s klientem, zneužitím moci a autority v jeho profesi a napomáhá mu smířit se s tím, že výsledky pomáhání někdy neodpovídají jeho představám.

Úskalí etického kodexu

Jaká jsou tedy úskalí etického kodexu (VO1b)? Na základě analýzy dokumentů bylo shledáno několik obsahových i formálních nedostatků. Kodexy jsou vyjádřením pravidel, která mají obecnou

56 Srov. Úlehla, *Umění pomáhat*, 22.

57 Srov. Geoff Lindsay, Casper Koene, Haldor Ovreeide a kol, *Etika pro evropské psychology* (Praha: Triton, 2010), 84–102.

58 Srov. Tomáš Akvinský, *Kardinální ctnosti* (Praha: Krystal OP, 2013), 171–174.

platnost, ale neberou zřetel na kontext situací, ve kterých se mediátor nachází, a ani na důsledky, které jeho rozhodnutí přinese. Další úskalí kodexu spočívá v tom, že jeho vydání a schválení nezaručuje, že bude mediátory respektován. Není jisté, zda jsou s ním seznámeni a pokud ano, zda ho pochopili, zda s ním souhlasí a zda se jím také řídí.⁵⁹ V etických kodexech nenajdeme návod pro specifické problematické situace každého konkrétního klienta. Pokud bude pomáhající bez přemýšlení postupovat podle kodexu, vytratí se upřímná etická reflexe.

Z formálního hlediska může etický kodex mediátorů působit na čtenáře nesouvislým dojmem, například nezávislost a nestrannost je popsána v odstavci 2.1., dobrovolnost je zmíněna pouze okrajově v odstavci 3.3. a princip důvěrnosti je uveden až v závěru. Z obsahového hlediska by bylo vhodné zde zdůraznit nejen potřebu vzdělávání mediátora, ale také nezbytnost prohlubování jeho sebepoznání a sebereflexe, hodnot, hranic a zodpovědnosti k sobě samému, což je potřeba mediátorů, o které píše Jeřábková.⁶⁰ Rovněž by bylo potřebné vyjasnit princip zájmu dítěte, a to nejen pouhou zmínkou o účasti dítěte na mediaci a jejích podmínkách.

Na rozdíl od etického kodexu sociálních pracovníků nenajdeme v kodexu mediátorů zmínku o etických problémech a dilematech, chybí zde také souvislost s povinností k pracovišti, kde je mediace vykonávána.⁶¹ Kodexy jsou platné pro profesi mediátora, ale opomíjí, že péče o klienty probíhá v multidisciplinárních týmech, kde nelze předpokládat hodnotový konsenzus.⁶² Příklady ukázaly, že etické konflikty nelze řešit pouze prostřednictvím principů, ale také s ohledem na kulturní a osobní kontext a mezilidské vztahy.⁶³

Reflexe kodexu odkazuje na tři etické pozice – etiku ctností, deontologickou etiku a etiku hodnot. Etický kodex není jediným ukazatelem pro morální rozhodování mediátora a rigidní dodržování jeho principů z něj neučiní dobrého profesionála. Mediátor musí vnímavě a odpovědně zacházet s platnou legislativou, osobními hodnotami, vycházet z konzultací se svými kolegy a supervizory a mít ohled na kulturu svého pracoviště, na němž pomoc klientům poskytuje. Kromě odborné kvalifikace jsou v této profesi stejně důležité rovněž jeho charakterové vlastnosti a schopnost sebereflexe v emočně vypjatých chvílích, které pomáhání druhým přináší.

Závěrem je třeba zdůraznit, že etika v mediaci u nás není dostatečně skloňovaným tématem a zaslouží si více pozornosti, především v oblasti etických problémů a dilemat.

Výsledky těchto zjištění mohou přispět mediátorům a sociálním pracovníkům k větší jistotě a ke zvýšení kompetence při výkonu povolání a vedou k doporučení zabývat se tématem etiky v mediaci hlouběji, aby pomoc klientům přinášela více radosti a pracovního naplnění.

Kontakt

Mgr. Silvie Ročovská, Ph.D.

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra teologických věd

Kněžská 8, 370 01 České Budějovice

rocovs00@tf.jcu.cz

59 Srov. Holá, *Mediace v teorii a praxi*, 227; Jeřábková, 'Etické problémy mediace', 71.

60 Srov. Jeřábková, 'Etické problémy mediace', 60.

61 Srov. Mátel, Schavel, Mühlpachr a kol., *Aplikovaná etika v sociální práci*, 67.

62 Srov. Mátel, Schavel, Mühlpachr a kol., *Aplikovaná etika v sociální práci*, 111.

63 Srov. Henriksen, Veltesen, *Blízké a vzdálené*, 162.