



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Projekt Dva životy – Praha, registrační číslo
CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_134/0008187 je spolufinancován
z ESF a státního rozpočtu ČR prostřednictvím OPZ.

METODIKA

**pro intervenci mediátora
poskytovanou osobě
neformálně pečující
o své blízké**

**Projekt
Dva životy – Praha**



A DOMA

OBSAH

ÚČEL METODIKY	3
ÚČEL METODIKY	3
FORMÁLNÍ RÁMEC SPOLUPRÁCE	4
PRŮBĚH MEDIAČNÍ INTERVENCE	7



ÚČEL METODIKY

Metodika popisuje pracovní postup odborného pracovníka – mediátora při řešení konfliktů, jejichž účastníkem je domácí pečující, který zajišťuje péči o osobu blízkou. Metodika popisuje obecný postup práce mediátora, který napomáhá nalézt řešení mezigeneračních, vnitro-rodinných, pracovních i jiných externích konfliktů, jejichž účastníkem je domácí pečující nebo které se jej významně dotýkají.

Inovativnost těchto procesů je dána individuální podporou domácího pečujícího při řešení konfliktů s opečovávaným, rodinou pečujícího či rodinou opečovávaného, konfliktů v zaměstnání pečujícího nebo konfliktů s jinými fyzickými či právními osobami, které vznikly v důsledku poskytování péče nebo mají dopad na vztah mezi pečujícím a opečovávaným



FORMÁLNÍ RÁMEC SPOLUPRÁCE

Celkové cíle intervence mediátora

Celkovým cílem intervencí mediátora je snížit zátěž domácího pečovatele plynoucí z dlouhodobých konfliktů, které provázejí nebo dokonce vznikly v souvislosti či z důvodu poskytování péče blízké osobě, a tím vytvořit předpoklady pro jeho kvalitnější a spokojenější život i kvalitnější dlouhodobou péči o opečovávanou blízkou osobu.

Konkrétní cíle intervence mediátora

- 1) Pomoc při nalezení řešení konkrétního konfliktu
- 2) Zmírnit negativní průvodní jevy provázející konflikt, který v daném čase nelze vyřešit
- 3) Působit preventivně proti vzniku dalších konfliktů
- 4) Poskytnout domácímu pečujícímu návody a nástroje ke zvládnutí existujících konfliktů i předcházení vzniku dalších
- 5) Posilovat schopnost domácího pečujícího zvládat prožívání dlouhodobých konfliktů, které nelze rychle vyřešit
- 6) Snížit napětí a zlepšit vztahy pečujícího a opečovávaného, případně dalších důležitých osob
- 7) Pomoci pečujícímu, aby si navzdory současným konfliktům a sporům uchoval prostor pro budoucí soužití a budoucí spolupráci.

Základní pojmy

Konflikt

Konflikt (z lat. conflictum = srážka, střet, v širším významu spor, hádka) můžeme definovat jako srážku či střet dvou nebo vícero, do určité míry se vylučujících nebo protichůdných snah, sil, potřeb, zájmů, citů, hodnot nebo tendencí, případně aktérů (jednotlivců, zájmových skupin, institucí apod.). Konflikt nastává v případě, kdy se tito aktéři setkávají a činí rozhodnutí v rámci stejného systému nebo se musí dělit o společné zdroje (srovnej cs.wikipedia.org/wiki/Konflikt). Konflikt je průvodním jevem sociálního života.



Mediace

Mediace (z lat. *mediare* = „být uprostřed“, z toho česky zprostředkování) je strukturovaný způsob pokojného, neautoritativního a kultivovaného řešení sporů a konfliktů za pomoci prostředníka – mediátora. Cílem mediace je dohoda o řešení konfliktu či sporu. Protože mediace je neautoritativním způsobem řešení konfliktů, je nezbytné, aby s ní souhlasily a byly ochotny se na ní aktivně účastnit obě (případně všechny) strany konfliktu.

Mediace se uplatňuje v justici i mimo ni, přičemž zohledňuje nejen právní, ale také psychologické, kulturní či sociální aspekty konfliktu. Mediace v justici je upravena zákonem 202/2012 Sb. platném znění; Mediace mimo justici se tímto zákonem neřídí. Mediace realizované v rámci projektu 2 životy jsou mediace mimo justici.

Metoda mediace je postavena na syntéze částí různorodých disciplín. Z metodického pohledu se zde uplatňují především prvky převzaté z oblastí řešení konfliktů a mezilidské komunikace. Hlavním úkolem mediace je dovést znesvářené strany zpět ke vzájemné komunikaci a tuto komunikaci podporovat tak, aby byla efektivní a vedla k nalezení řešení sporu. Mediátor využívá metod aktivního naslouchání, nestranného popisu či složitějších hermeneutických¹ metod napomáhajících porozumění řečenému. Tato forma komunikace má zajistit, aby konfliktní strany byly schopny od sebe oddělit osobu a předmět konfliktu, nahlédnout a pochopit rozdílné potřeby a zájmy druhé strany, rozpoznat možné zkreslování skutečnosti atd.

Mediaci není možné použít v případech, kdy:

- s mediací nesouhlasí obě (případně všechny) na konfliktu zúčastněné strany,
- v situaci kognitivního deficitu projevujícího se u kterékoli ze stran znemožňujícího racionální uvažování při vyjednávání a hledání řešení,
- dlouhodobý konflikt není tak závažný a zúčastněné strany jsou již naň uvyklé,
- konflikt je ve fázi eskalovaných emocí.

Protože konflikt nemůže být vždy řešen pomocí mediace, v rámci projektu nabízíme domácím pečujícím také:

¹ Hermeneutika (z řeckého *hermeneuein* = vykládat, překládat, vyložit) je filologická a filozofická nauka o metodách správného chápání a výkladu textů, zejména náboženských (exegeze), právních (výklad práva) a filozofických. V širším významu se používá i pro výklad uměleckých děl (Wilhelm Dilthey), případně i porozumění struktury lidského bytí na světě (Martin Heidegger) a porozumění řeči (Hans-Georg Gadamer). srovnej <https://cs.wikipedia.org/wiki/Hermeneutika>



- psychologickou intervenci (viz samostatná metodika)
- mediační poradenství v konfliktních situacích

Mediační poradenství v konfliktních situacích

Mediační poradenství je používáno v konfliktních situacích pro jejich snazší zvládnutí v případech, kdy mediace není možná. Pomáhá pečujícímu nahlédnout konflikt z odstupů a z více pohledů s cílem zorientovat se v něm, poznat možné zájmy a potřeby druhé strany, jasně vyjádřit vlastní zájmy a potřeby a postavit se za ně a v neposlední řadě reflektovat svou roli, postavení a chování v konfliktu. Mediační poradenství rovněž nabízí pečujícímu nástroje, postupy a doporučení k lepšímu zvládnutí konfliktu jak z hlediska faktického fungování v takové situaci, tak z hlediska chování či usnadnění jejího snášení či prožívání.

Mediátor

Mediátor Je školený prostředník, který řídí a usměrňuje proces dorozumívání stran v konfliktu. Nehodnotí, nesoudí, nerozhoduje, ale napomáhá stranám komunikovat a hledat oboustranně přijatelná řešení. Sám řešení nepřináší, ale nabízí nástroje, při jejichž použití mohou sporné strany řešení najít.

Mediátor při mediaci napomáhá stranám vzájemně pochopit svá stanoviska, rozpoznat hlubší potřeby každé ze stran, a tak přecházet od hájení svých pozic k vzájemnému chápání a respektování zájmů. Na jejich základě pomáhá najít novou dohodu, která tyto zájmy respektuje a přihlíží k možnostem a limitům obou stran. V průběhu celého procesu mediace tedy mediátor ulehčuje komunikaci a pomáhá stranám při hledání alternativ jejich původně „jediného možného“ řešení. Podaří-li se proces dovést až k dohodě, je dalším úkolem mediátora ohlídat její jednoznačnost, specifickou a faktickou realizovatelnost včetně vyjednání postupů k jejímu naplnění a stanovení případných pojistek.

V projektu Dva životy mediátor poskytuje jak mediaci, tak mediační poradenství.



PRŮBĚH MEDIAČNÍ INTERVENCE

Mediační intervence v rámci projektu probíhá dvěma způsoby:

- mediace konfliktu
- mediační poradenství v konfliktních situacích

Situace pro použití mediace a mediačního poradenství

V rámci projektu bude mediace a mediačního poradenství používáno zejména

1) v situacích dlouhodobého konfliktu či sporu mezi pečujícím a:

- opečovávaným
- rodinou opečovávaného nebo osobami žijícími s ním ve společné domácnosti
- rodinou pečujícího nebo osobami žijícími s ním v jedné domácnosti
- zaměstnavatelem pečujícího
- jinou důležitou osobou z okolí pečujícího, kdy dlouhodobý konflikt s ní vede k vážným obtížím v oblasti péče o blízkou osobu nebo omezení výkonu v zaměstnání pečujícího.

2) v situacích dlouhodobého konfliktu či sporu mezi opečovávanou osobou a:

- pečujícím
- rodinou opečovávaného nebo osobami žijícími s ním ve společné domácnosti
- rodinou pečujícího nebo osobami žijícími s ním v jedné domácnosti
- jinou důležitou osobou z okolí opečovávaného.

Obvyklá témata mediace a mediačního poradenství:

Obvyklými tématy konfliktů, které vyžadují mediaci či mediační poradenství v projektu Dva životy – Praha, jsou např.:

- rozdělení péče o člena rodiny mezi její další členy
- konflikty mezi povinnostmi pečujícího v primární rodině s potřebami či povinnostmi při péči o člena rodiny z jiné generace
- vztahy mezi generacemi při vícegeneračním soužití plynoucí z různého pojetí hodnot, priorit, různých potřeb, životních stylů a návyků atd.
- majetkové vztahy v rodině včetně dědictví, závětí či poslední vůle



- konflikty v zaměstnání domácího pečujícího způsobené nebo související s péčí o člena rodiny
- občanské a sousedské spory.

Protože dlouhodobý a závažný konflikt, v němž je účasten domácí pečující, se může týkat téměř čehokoli, nejsou témata pro použití mediace a mediačního poradenství v rámci projektu omezena výčtem výše.

Sjednání mediační intervence

V rámci projektu je mediace doporučena v plánu péče. Proces sjednávání mediační intervence probíhá následovně:

1. Koordinátor mediátorovi nabídne práci s daným klientem.
2. V případě, že ji mediátor přijme, koordinátor mu poskytne kontakt a základní informace.
3. Mediátor následně kontaktuje klienta.
4. Při prvním kontaktu mediátor představí služby mediační intervence a domluví s klientem termín první konzultace.

Konzultace se primárně konají v místě bydliště klienta, resp. v místě, které klient určí. Mediační intervence se může konat i v jiných prostorách, např. zasedací místnosti A DOMA z. s. nebo v prostorách mediátora; náklady na jejich pronájem však mediátorovi ani klientovi nejsou hrazeny.

Příklad představení mediační intervence je přílohou 1 této směrnice.



Mediace konfliktu

Fáze mediace konfliktu

Během let byly vytvořeny různé modely popisující jednotlivé fáze mediálního procesu. Přestože se tyto fáze model od modelu liší, můžeme u většiny z nich identifikovat následujících pět fází:

	Fáze	Co dělá mediátor	Co dělají účastníci
1.	Zahájení	<ul style="list-style-type: none">vysvětlí, co je mediacepopíše proces mediacenavrhne komunikační a další pravidla, která budou dodržována v procesu mediacezajistí souhlas účastníků s pravidly	<ul style="list-style-type: none">snaží se porozumět procesu mediace a pravidlůmnavrhují úpravy pravidelvyjadřují souhlas či nesouhlas s pravidly
2.	Získávání informací	<ul style="list-style-type: none">naslouchá stranámv dialogu podporuje každou ze stran, aby popsala konflikt, jeho prvky a problémy ze svého hlediska, stanoviska, vnímání atd.zaznamenává body konfliktu a přání stran	<ul style="list-style-type: none">postupně předkládají svůj problém a popisují konflikt včetně své představy výsledků a řešenív dialogu upřesňují řečenénaslouchají tomu, co říká druhá strana
3.	Vyjasňování postojů a zájmů	<ul style="list-style-type: none">podporuje a facilite komunikaci mezi spornými stranamipodporuje strukturaci problému a nalezení vzájemných souvislostí mezi dílčími problémynapomáhá přechodu od pozičního vyjednávání k zveřejnění a pochopení zájmů stran	<ul style="list-style-type: none">za asistence mediátora komunikují navzájemvysvětlují své postoje a zájmy
4.	Hledání řešení – kreativní fáze	<ul style="list-style-type: none">facilituje komunikaci mezi spornými stranami	<ul style="list-style-type: none">komunikují navzájemnavrhují možná řešení



		<ul style="list-style-type: none"> • řídí brainstorming možných řešení • nabízí další metody pro generování řešení • facilituje stanovování priorit a kritérií pro výběr řešení 	<ul style="list-style-type: none"> • vybírají kritéria a priority pro výběr nejlepšího řešení
5.	Uzavření dohody	<ul style="list-style-type: none"> • facilituje proces konkretizace řešení a uzavírání dohody mezi stranami 	<ul style="list-style-type: none"> • navrhují body dohody a jejich formulace • rozhodují o přijetí dohody

- Celý proces mediace může, ale nemusí, proběhnout v rámci jediného setkání. Pokud se sporné strany dohodnou na pokračování mediace při příštím setkání, mediátor tuto skutečnost oznámí konzultantovi pro sladování pracovního života a péče.
- Po schválení konzultantem pro sladování pracovního života a péče mediátor potvrdí další mediační setkání stranám.
- Na jeho začátku mediátor shrne dosavadní průběh, spolu se stranami si připomene dosažený pokrok a pokračuje dál v mediaci.
- Mediace v optimálním případě končí uzavřením dohody. Může však skončit i dohodou o nedohodě.

Postup mediátora při intervenci

Mediace je strukturovaná metoda řešení konfliktů. Z toho plyne, že mediátor postupuje podle této struktury v krocích odpovídajících fázím mediace.

- 1) **Zahájení mediace:** Nejdříve jsou konfliktní strany obeznámeny s metodou mediace a rolí a chováním mediátora. V této fázi dochází k uzavření dohody o pravidlech a způsobu vedení mediačních setkání. Cílem této fáze je jednak vytvoření a zveřejnění struktury celého nadcházejícího mediačního procesu, jednak získání důvěry ze strany stran konfliktu.
- 2) **Získávání informací:** Na začátku druhé fáze představuje každá ze stran svůj pohled na konfliktní situaci. Účelem je, aby témata a konfliktní oblasti byly



- pojmenovány a strukturovány pro další zpracování v rámci mediace. Cílem je zjistit v čem pro každou ze stran spočívá problém a co je pro ni důležité.
- 3) **Vyjasňování postojů a zájmů:** Ve třetí fázi začíná vlastní zpracování problému tím, že se rozhodne o pořadí témat, která jsou k řešení. Mediátor dbá o to, aby každá ze stran dostala možnost vyjádřit svůj pohled na každé z konfliktních témat identifikovaných ve fázi 2. Mediátor facilituje rozhovor mezi stranami tak, aby strany začínaly komunikovat mezi sebou a postupně přecházely z pozičního vyjednávání k zájmům, které stojí za jejich postoji.
 - 4) **Hledání řešení** (kreativní fáze): Nejdříve jsou sesbírány možnosti řešení k jednotlivým konfliktním oblastem např. podle pravidel brainstormingu, tedy bez nároku na hodnocení. Poté jsou vybrány vlastnosti, které má řešení splňovat a na jejich základě jsou stanovena kritéria výběru vhodného nebo vhodných řešení. Teprve poté jsou jednotlivé možnosti řešení konfliktními stranami posouzeny a ohodnoceny tak, aby bylo vybráno nejlepší z nich pro každé téma konfliktu. Výsledek by měl uspokojovat všechny strany konfliktu.
 - 5) **Uzavření dohody:** V poslední fázi mediace je třeba popsat a dohodnout, jakým způsobem bude dosaženo vybraných řešení. Důležité je popsat, co pro dosažení řešení udělá každá ze stran, kdy a jak to udělá, případně jaké jsou další okolnosti vedoucí k dosažení vybraného řešení. Dohodnuté kroky či body by měly být popsány tak, aby bylo jasné, jak budou splněny a aby umožňovaly hodnotit či měřit jejich plnění. Je užitečné dohodnout také postup pro nesplnění dohodnutých kroků.

Není-li možné dojít ke společnému řešení, je výsledkem procesu mediace „dohoda o nedohodě“. V ní mohou být popsány zájmy zúčastněných stran, avšak vždy tak, aby byly jen zaznamenány a nebyly hodnoceny.

Mediátor v rámci celého procesu mediace usiluje o maximální porozumění stranám zúčastněným v konfliktu a podporuje dosažení maximálního porozumění mezi těmito stranami.



Mediační poradenství v konfliktních situacích

Mediační poradenství je nabízeno v situacích dlouhodobého konfliktu mezi pečujícím a pro něj důležitou osobou, kdy:

- s mediací konfliktu nesouhlasí obě strany,
- konflikt je ve fázi zjitřených emocí, které brání realistickému a střízlivému uvažování,
- jedna ze stran má svým zdravotním stavem dotčenu či omezenou schopnost střízlivého a realistického věcného uvažování,
- konflikt si neuvědomují obě strany a pečující osoba potřebuje analyzovat možnosti řešení konfliktu.

Mediační poradenství slouží pečujícímu:

- k ujasnění a orientaci v konfliktní situaci,
- k analýze problému i možností jeho řešení,
- k pomoci unést konfliktní situaci a lépe ji zvládat,
- k hledání dalších zdrojů k pomoci pro řešení či nesení konfliktu,
- k prevenci prohlubování a vzniku dalších konfliktů.

Metodou používanou v mediačním poradenství je strukturovaný rozhovor s využitím aktivního naslouchání, vyrozumívání a dalších metod, které umožňují společnou práci mediačního poradce a klienta v jeho situaci.

V Praze 30.1. 2019

M. Pešák

