



# MASARYKOVA UNIVERZITA PRÁVNICKÁ FAKULTA

Miloš Večeřa,  
Martina Urbanová a kolektiv

## INTERKULTURNÍ MEDIACE V SOCIOLOGICKÉM A PRÁVNÍM KONTEXTU

ACTA UNIVERSITATIS BRUNENSIS

---

IURIDICA  
Editio Scientia

vol. 610

SPISY PRÁVNICKÉ FAKULTY  
MASARYKOVY UNIVERZITY

---

řada teoretická, Edice Scientia  
svazek č. 610

# INTERKULTURNÍ MEDIACE V SOCIOLOGICKÉM A PRÁVNÍM KONTEXTU

Miloš Večeřa, Martina Urbanová a kolektiv

Masarykova univerzita  
Brno 2017

Vzor citace

VEČEŘA, Miloš ; Martina URBANOVÁ a kol. *Interkulturní mediace v sociologickém a právním kontextu*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2017. 190 s. Spisy Právnické fakulty MU, řada teoretická, edice Scientia, sv. č. 610. ISBN 978-80-210-8897-9 (brož.), 978-80-210-8898-6 (online)

CIP - Katalogizace v knize

Večeřa, Miloš

Interkulturní mediace v sociologickém a právním kontextu / Miloš Večeřa, Martina Urbanová a kolektiv. --1. vydání. -- Brno: Masarykova univerzita, 2017. 190 stran. -- Spisy Právnické fakulty Masarykovy univerzity, řada teoretická, Edice Scientia, svazek č. 610. ISBN 978-80-210-8897-9 (brož.), 978-80-210-8898-6 (online)

347.965.42\* 316\* 34\* 316.772.4\* (048.8:082)\*

- mediace
- sociologie
- právo
- interkulturní komunikace
- kolektivní monografie

34 – Právo [16]

Tato publikace vznikla na Masarykově univerzitě v rámci projektu Právní a sociologický rozměr interkulturní mediace v ČR č. MUNI/A/1157/2016 podpořeného z prostředků účelové podpory na specifický vysokoškolský výzkum, kterou poskytlo MŠMT v roce 2017.

Autorský kolektiv:

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| prof. JUDr. PhDr. Miloš Večeřa, CSc.  | kap. 2   |
| doc. PhDr. Martina Urbanová, Ph.D.    | kap. 1, redakce, Předmluva,<br>Shrnutí, Resumé |
| Mgr. Katarína Rusinková               | kap. 4, spoluautorství kap. 3                  |
| Mgr. et Mgr. Klára Brožovičová, Ph.D. | kap. 5, spoluautorství kap. 3                  |
| Mgr. Robin Brzobohatý                 | kap. 6   |

Recenzenti:

doc. PhDr. Gabriela Lubelcová, CSc.  
doc. JUDr. Blanka Vítová, LL.M., Ph.D.  
doc. JUDr. Vladimír Zoubek, CSc., LL.M., MBA

© 2017 Masarykova univerzita

ISBN 978-80-210-8897-9

ISBN 978-80-210-8898-6 (online : pdf)

---

# OBSAH

|  |           |
|--|-----------|
| Předmluva .....  | 9         |
| <b>1 Konflikt a jeho zvládání .....</b>  | <b>11</b> |
| 1.1 Mediace jako efektivní řešení konfliktu.....   | 11        |
| 1.1.1 Mediace a společnost.....  | 12        |
| 1.1.2 Konflikt a jeho řešení.....  | 15        |
| 1.1.3 Význam komunikace v konfliktu.....   | 18        |
| 1.1.4 Propagace mediace.....   | 23        |
| <b>2 Interkulturní komunikace .....</b>  | <b>27</b> |
| 2.1 Společnost na přechodu k pozdně moderní společnosti.....                                   | 27        |
| 2.1.1 Od tradiční k moderní společnosti.....   | 27        |
| 2.1.2 Od moderní k pozdně moderní společnosti? .....   | 29        |
| 2.1.3 Pozdně moderní společnost.....   | 30        |
| 2.1.4 Globalizace pozdně moderní společnosti.....  | 34        |
| 2.2 Kultura a kulturní změna.....  | 41        |
| 2.2.1 Vymezení kultury.....  | 41        |
| 2.2.2 Enkulturační kulturního dědictví.....  | 44        |
| 2.2.3 Etnocentrismus nebo kulturní relativismus.....   | 46        |
| 2.2.4 Proces kulturní změny.....   | 48        |
| 2.3 Interkulturní rozdíly a interkulturní komunikace.....                                      | 51        |
| 2.3.1 Rozmanitost kultur.....  | 51        |
| 2.3.2 Multikulturalismus nebo kulturní pluralismus .....                                       | 53        |
| 2.3.3 Klasifikace kultur z hlediska interkulturní komunikace.....                              | 57        |
| 2.3.4 Interkulturní komunikace.....  | 60        |
| 2.4 Interkulturní hodnotové variace .....  | 61        |
| 2.4.1 Hodnoty jako vztahové kategorie.....   | 61        |
| 2.4.2 Hodnotová odlišnost kultur.....  | 63        |
| <b>3 Etablování výkonu mediace v oblasti řešení<br/>interkulturních sporů.....</b>             | <b>69</b> |
| 3.1 Úvod.....  | 69        |
| 3.2 Terminologie používaná pro profese v oblasti řešení<br>interkulturních sporů .....         | 70        |
| 3.3 Definice interkulturní mediace .....   | 71        |
| 3.4 Interkulturní pracovník v Národní soustavě povolání<br>a Národní soustavě kvalifikací..... | 74        |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 3.5      | Interkulturní mediace a mezinárodní migrace.....  | 79         |
| 3.5.1    | Interkulturní mediace a rodinné vztahy .....  | 81         |
| 3.6      | Formování výkonu interkulturní mediace v České republice.....   | 81         |
| 3.6.1    | Interkulturní asistence, mediace a práce s národnostními<br>menšinami na příkladu dobré praxe – projekt ROMED .....           | 82         |
| 3.7      | Základní principy mediace jako nástroje řešení<br>individuálních a společenských konfliktů s interkulturním<br>přesahem ..... | 85         |
| 3.8      | Závěr .....   | 87         |
| <b>4</b> | <b>Interkulturní mediace a právo.....</b>   | <b>89</b>  |
| 4.1      | Historie řešení konfliktů mediací.....  | 89         |
| 4.2      | Právní rámec mediace v České republice.....   | 91         |
| 4.3      | Mediační principy a jejich zákonná reflexe.....   | 92         |
| 4.3.1    | Princip dobrovolnosti .....   | 93         |
| 4.3.2    | Princip důvěrnosti.....   | 94         |
| 4.3.3    | Princip nestrannosti a neutrality .....   | 95         |
| 4.3.4    | Princip neformálnosti .....   | 96         |
| 4.3.5    | Princip převzetí odpovědnosti .....   | 97         |
| 4.4      | Zapsaný mediátor a zkouška mediátora.....   | 98         |
| 4.5      | Interkulturní mediace<br>v českém právním a sociálním prostředí .....   | 100        |
| 4.6      | Interkulturní mediace v zahraničí.....  | 104        |
| 4.6.1    | Oblasti využívání interkulturní mediace .....   | 105        |
| 4.6.2    | Profil interkulturního mediátora.....   | 106        |
| 4.6.3    | Vzdělávání interkulturních mediátorů.....   | 110        |
| 4.6.4    | Problémy spojené s interkulturní mediací.....   | 110        |
| 4.6.5    | Modely interkulturní mediace.....   | 111        |
| 4.7      | Závěr .....   | 111        |
| <b>5</b> | <b>Interkulturní mediace v české praxi: empirická studie.....</b>   | <b>115</b> |
| 5.1      | Metoda sběru a analýza získaných kvalitativních dat .....   | 115        |
| 5.2      | Definice a možné využití interkulturní mediace<br>dle odborníků z praxe.....  | 117        |
| 5.3      | Počátky interkulturní mediace a její formy v praxi.....   | 120        |
| 5.4      | Současná metodika interkulturní mediace, její aplikace<br>a provázání s příbuznými obory v českém prostředí .....             | 121        |
| 5.5      | Vyžadované proškolení, vzdělávání a zkušenosti mediátorů .....  | 124        |

---

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| 5.6      | Jazyk v interkulturní mediaci: komunikační prostředek, nebo bariéra? .....   | 128        |
| 5.7      | Specifika interkulturní mediace: kulturní vzorce jako bariéra v komunikaci .....                                       | 131        |
| 5.8      | Interkulturní mediace v budoucím působení v české praxi z pohledu praktiků: zhodnocení silných a slabých stránek ..... | 136        |
| <b>6</b> | <b>Interkulturní rodinná mediace</b> .....   | <b>141</b> |
| 6.1      | Úvod .....   | 141        |
| 6.2      | Interkulturní rodinná mediace – definice .....   | 144        |
| 6.2.1    | Právní rámec mezinárodních rodinných mediací dle Haagské úmluvy .....  | 145        |
| 6.2.2    | Právní rámec mezinárodních rodinných mediací dle Rady Evropy .....   | 146        |
| 6.2.3    | Právní rámec mezinárodních rodinných mediací dle Evropské unie .....   | 147        |
| 6.3      | Zvláštnosti interkulturní rodinné mediace .....  | 149        |
| 6.3.1    | Individualistické a kolektivistické kultury – důsledky pro mediaci .....   | 149        |
| 6.3.2    | Monochronní a polychronní kultury – důsledky pro mediaci .....   | 152        |
| 6.3.3    | Kulturně rozdílné komunikační vzorce – důsledky pro mediaci .....  | 153        |
| 6.3.4    | Vysokokontextové a nízkokontextové kultury – důsledky pro mediaci .....  | 154        |
| 6.4      | Překážky využití interkulturní mediace .....   | 156        |
| 6.4.1    | Kulturní konstrukt mediace .....   | 156        |
| 6.4.2    | Přístup k mediaci .....  | 159        |
| 6.4.3    | Překážky interkulturní mediace v kontextu mediací dle Haagské úmluvy .....   | 161        |
| 6.4.4    | Překážka v podobě domácího násilí .....  | 162        |
| 6.5      | Závěr .....  | 164        |
| <b>7</b> | <b>Shrnutí</b> .....   | <b>167</b> |
|          | Resumé .....   | 171        |
|          | Literatura a další použité zdroje .....  | 175        |





---

## PŘEDMLUVA

Svět posledních několika desetiletí prochází velkou sociální proměnou, která bývá spojována zejména s procesem globalizace jako komplexním sociálním fenoménem, jenž s sebou přináší vedle ekonomických, politických a technologických změn zvýšenou migraci osob a sblížení kultur, národů a civilizací. Globalizace je vyjádřením faktu, že žádný stát, žádná země či společenská skupina se nemůže uzavírat vůči ostatním. V důsledku globalizace se setkávají rozličné sociální, ekonomické, kulturní, politické a právní formy sociálního života a organizace společenských vztahů. Svět se postupně stává v podstatě jediným sociálním systémem, v němž jsou takřka všichni propojeni navzájem nejrůznějšími vazbami a závislostmi.

Toto soužití však přináší celou řadu konfliktních situací. Ukazuje se, že postupující pluralizace sociálních struktur současných společností diferencovaných národnostně, etnicky, nábožensky a kulturně umocňuje rozdílnost životních stylů, hodnotových orientací a sociálních norem a je zdrojem nejrůznějších konfliktních situací. Jedna z cest řešení takto vznikajících konfliktů je interkulturní mediace, jejímž předpokladem je porozumění. K interkulturní mediaci patří nesporně problematika mediace, konfliktu, interkulturní komunikace, na kterou se zaměřuje předkládaná publikace. Kromě těchto spíše obecných konceptů, na které se orientuje první část publikace, je její druhá část věnována stavu a podmínkám etablování mediace v oblasti řešení sporů s interkulturním přesahem. K pochopení interkulturní mediace je nutný pohled práva, z těchto důvodů je přiblížen odraz mediace v českých právních předpisech. Téma interkulturní mediace je doplněno vlastní kvalitativní empirickou studií, která má za cíl zmapovat současnou situaci v České republice. Vzhledem k tomu, že se jedná o velmi specifickou oblast bádání, byly jako nástroj sběru dat zvoleny hloubkové rozhovory s odborníky z praxe. Cílem průzkumu bylo především zachycení praktických zkušeností a kritické zhodnocení aplikovatelnosti interkulturní mediace v praxi.

Závěr publikace je zaměřen na uplatnění interkulturní mediace v individuálních sporech, jako jsou např. rozvodové řízení, spory o péči o děti aj., ale také v oblasti komunitní problematiky, stabilizování situace v rámci vyloučených lokalit apod.

I když interkulturní mediace není prozatím institucionalizovaným oborem, můžeme v české praxi vyzorovat základnu zkušeností, která je šířena a školena napříč organizacemi. K rozšíření povědomí o této možnosti aktivně i reaktivně zasahovat do interkulturních sporů má přispět i tato publikace.

V Brně, prosinec 2017

*Za autorský kolektiv*

*Martina Urbanová*

---

# 1 KONFLIKT A JEHO ZVLÁDÁNÍ

## 1.1 Mediace jako efektivní řešení konfliktu

Pokud vyjdeme z novodobého pojetí mediace (v angličtině se pro takové alternativy soudního řízení používá název Alternative Dispute Resolution) jako metody řešení konfliktů za pomoci kvalifikovaného mediátora, má v České republice svou historii teprve od počátku 90. let 20. století, kdy vznikla původně jako občanská iniciativa díky přenosu z USA. V tomto období, tj. těsně po Sametové revoluci, byla vnímána jako symbol svobody, nezávislosti, rovnosti, dobrovolnosti, vlastní občanské a individuální zodpovědnosti za řešení konfliktu a celé řady dalších hodnot, které do té doby byly v České republice popírány. K nim patří například respekt k lidské důstojnosti, který je hodnotově ukotvený v samých základech celého řádu základních práv obsažených v ústavním pořádku svobodné demokratické společnosti a s kterým je spojen nárok každé osoby na respekt a uznání jako lidské bytosti.

Zpočátku se mediace rozvíjela mimo justiční systém od vzdělávání v mediaci přes praktický výkon mediace až po vznik organizací sdružující mediátory (např. Asociace mediátorů ČR). Mediace byla ukotvena nejprve v oblasti řešení trestních konfliktů (zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediální službě) a Česká republika byla jednou z prvních postkomunistických zemí, která tento restorativní prvek do řešení trestních věcí zavedla.

Samotný zákon o mediaci v civilních sporech související s vývojem mediace v evropském kontextu byl přijat Parlamentem ČR dne 2. 5. 2012. Tento zákon definuje mediaci jako *„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 mediální dohody.“*<sup>1</sup>

Přijetí zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů, a vyhlášky č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora, znamenalo významnou podporu rozvoje mediace v České republice.

---

<sup>1</sup> § 2 zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci.

### 1.1.1 Mediace a společnost

Zájem o mediaci, který vyústil v právní úpravu této problematiky, souvisí úzce se společností a jejími dynamickými změnami od druhé poloviny 20. století. Současná společnost, o které se mluví jako o společnosti pozdně moderní či postmoderní<sup>2</sup> již zhruba od šedesátých let 20. století, je stále méně homogenní, roste etnická, národnostní, náboženská a kulturní diferenciací. Postmodernismus znamená rostoucí počet pravidel a tím se zvyšující orientační nejistota. Díky společenskému a technickému vývoji již před delší dobou vznikla situace, kdy na každou otázku existuje několik rovnoprávných odpovědí, z nichž každá má vlastní plausibilitu a legitimitu. K charakteristikám postmoderny patří např. reorganizace měst, deregulace finančních trhů a veřejných služeb, obcházení moci národního státu (což vede k jeho částečnému zakrňování a zastarávání), globální cestování a turistika, experimentování s tradičním způsobem života, vědomí stoupajícího sociálního nebezpečí a narůstajícího ohrožení životního prostředí.<sup>3</sup>

Rozvoj mediaci je spjat s touto dobou, ve které je zřejmý právě vliv společenských změn. Zájem o interkulturní mediaci je pak spojen mimo jiné se skutečností, že z rozdílů mezi jednotlivými kulturami mnohdy pramení vzájemná nevráživost, která tvoří největší nebezpečí dnešní globální společnosti. Vraťme se však k mediaci.

Mediace je svázána s působením sociálních vlivů a je spojena s nástupem postmoderní společnosti, světem sítí a deregulací<sup>4</sup> vedoucích k hledání alternativních řešení konfliktů, které vycházejí z hledání individuální odpovědnosti a aktivního zapojení do řešení konfliktů. Mediace je v současnosti jedním z nástrojů sociální kontroly a ta je souhrnným označením všech mechanismů zajišťujících řád a stabilitu společnosti.<sup>5</sup> Mediace je v tomto

<sup>2</sup> Moderna je spjata s restrukturalizací kapitalismu, jež probíhá přinejmenším od poslední čtvrtiny 20. století. Někteří, jako například Manuel Castells, se zaměřují na sdělovací a informační technologie a tvrdí, že současné trendy nejlépe shrnuje pojem „věk informací“. Jiní, jako např. Zygmunt Bauman, se ve svých analýzách soustřeďují na sociální dopad příklonu ke spotřebnímu kapitalismu.

<sup>3</sup> KELLER, J. *Dějiny klasické sociologie*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004, 529 s. Studijní texty, sv. 32.

<sup>4</sup> *Ibid.*, s. 33.

<sup>5</sup> URBANOVÁ, M. *Systémy sociální kontroly a právo*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. 191 s. Právo, studie, 316.4.05-026.17.

pojetí způsobem, jak se vypořádat s narůstajícími konflikty v postmoderní společnosti a s nespokojeností aktérů konfliktů. Je hledáním nových cest pro vzájemné pochopení plurality myšlení, způsobů jednání, hodnotových systémů a orientací.<sup>6</sup> Setkáváme se s novými možnostmi interpretace sociálních deviací, které lze nejobecněji vymezit jako odchylky od kulturně očekávaných pravidel chování (což je možné vztáhnout právě k interkulturní problematice), se snahou o jejich porozumění ve spojitosti s vazbou na konkrétní sociální kontext, ve kterém se odehrávají. Deviace jako odchylky od očekávaného způsobu jednání mohou být příčinou, důsledkem, ale i konečným výsledkem konfliktu. Vznik sociálních deviací vyplývá přímo z povahy společenského systému. Pokud tento posiluje izolaci a segregace jednotlivých sociálních skupin, zvyšuje se sociální odstup a objevuje se podpora či ignorace projevů intolerance k jinému.

Denně jsme svědky expanze nových komunikačních a informačních technologií a narůstajícího konzumního způsobu života. Svět se stává vzájemně propojeným a vytváří jakési globální nákupní centrum, zajišťující ideje a produkty dostupné po celém světě. Na jedné straně tak paradoxně můžeme pozorovat určitou podobnost, na druhé se pak setkáváme s nečekanou růzností. Jsme tak stále více konfrontováni s celou řadou podstatně odlišných hodnotových řádů, normativních systémů, z nichž žádný nelze opomíjet a všechny se zdají mít stejnou závaznost.<sup>7</sup> Roste počet konfliktů, včetně konfliktů v interkulturní oblasti. Již americký politolog Samuel P. Huntington v roce 1993 předpovídal, že fundamentální zdroj konfliktu bude kulturní, nikoliv ekonomický či ideologický.<sup>8</sup>

Ve vztahu k našemu tématu je zřejmé, že představy spojené s projektem multikulturalismu, ve kterém se uvažovalo o sblížování kultur, se nenaplnily a že jsme spíše svědky kulturního oddalování, s čímž souvisí další konflikty, růst deviantního chování a nutnost další kontroly. To je patrné zejména s nárůstem migrantů ze zemí třetího světa. Problém střetu kultur je společným pro každého kvůli globálnímu fenoménu imigrace. Jak uvádí

<sup>6</sup> URBANOVÁ, M. Mediace jako nástroj sociální kontroly v postmoderní společnosti – vybrané sociologické aspekty mediace. In: HOLÁ, L. a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, s. 289–304.

<sup>7</sup> WELSCH, W. *Postmoderna. Pluralita jako etická a politická hodnota*. Praha: KLP, 1993, s. 8.

<sup>8</sup> HUNTINGTON, S. P. *Střet civilizací*. Rybka Publishers, 2001.

Jan Keller, události spojené s migrační krizí vyvolaly konflikty a střety, které rozdělují celé státy, jejich veřejnost i politické strany. „*Jaký to bude mít vliv na překreslení parlamentní demokracie, lze zatím jen tušit.*“<sup>9</sup>

Pokud se na tuto problematiku podíváme na základě sociologické dichotomie – relativismus/absolutismus – je evidentní, jak obtížné je porozumění různým kulturám. Kulturní relativismus znamená přístup ke kulturním jevům, vychází z předpokladu, že jednotlivé kultury představují jedinečné a neopakovatelné sociokulturní systémy, které je možné pochopit pouze v kontextu jejich vlastních hodnot, norem a idejí.<sup>10</sup> Relativismus může představovat extrémně tolerantní způsob porozumění věcem, ale neposkytuje kritéria pro posouzení toho, co je dobré nebo špatné, pravdivé nebo falešné. Naproti tomu absolutismus obsahuje nepopíratelné pojmy pravdy a nepravdy; správnosti a nesprávnosti; dobra a zla. Není však otevřen pro vyjednávání. Absolutismus tak znamená v pojetí kultury zejména etnocentrismus hlásající fakt, že jednotlivé kultury jsou hodnoceny z hlediska podobnosti svých institucí se západními. Čím jsou hodnoty mimoevropských civilizací vzdálenější a nepochopitelnější, tím níže jsou tyto kultury umísťovány na univerzálním žebříčku „evoluce lidstva“. Koncepce kulturního relativismu je tak formulována především jako opozice k evolucionistické doktríně evropocentrismu.<sup>11</sup>

Jednou z možností sociální kontroly sociálních deviací spojených s rozdílným kulturním prostředím je i interkulturní mediace, která může mít podobu nejen reaktivní sociální kontroly (poté, co nějaký problém nastane), ale i aktivní sociální kontroly (prevence), neboť interkulturní mediace může mít i podobu sociální práce.

Je nesporné, že kultura se proměňuje. Proměňuje se kultura i její členové. Tato situace přináší řadu konfliktů týkajících se odlišných představ, názorů, postojů, zájmů. Téma konfliktu je, jak poznamenává Ulrich Beck, v současné postmoderní společnosti velmi aktuální, neboť postmoderna je spojena s nárůstem celé škály sociálních konfliktů, které předchází typy společnosti

<sup>9</sup> KELLER, J. *Evropské rozpory ve světle migrace*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2017, s. 9.

<sup>10</sup> KOLEKTIV. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996, s. 920.

<sup>11</sup> BUDIL, I. *Mýtus, jazyk a kulturní antropologie*. Praha: Triton, s. 19.

nepoznaly.<sup>12</sup> Jsou to konflikty související s řešením otázek kvality života, rovnosti práv v souvislosti s emancipací jednotlivých sociálních skupin. Podle Ulricha Becka žijeme v rizikové společnosti. Přítom život plný rizika je rozčilující, znepokojující a vyvolává úzkost. Každodenní úzkost spojená s obavou o bezpečí, osobní majetek, domov, ulici, sousedství se převádí do obecných obav o zákon a pořádek, do boje se zločinem a do pronásledování zločinců, do kontroly podezřelých, nespolehlivých a tedy obávaných živlů, zpravidla cizinců. Stále více obav o zákon a pořádek se točí kolem postav tuláka, slídila, projíždějícího, migranta.<sup>13</sup> Slovy Ivo Budila je právě největší úlohou a výzvou západní civilizace zabezpečit „soužití mezi populacemi hodnotově zakořeněnými v různých civilizačních, kulturních a náboženských okruzích“<sup>14</sup> a k tomu napomáhá i interkulturní mediace. Vraťme se však k obecnému vymezení konfliktu.

### 1.1.2 Konflikt a jeho řešení

Konflikt (z lat. *conflictio* – střetnout se, utkat se v boji) lze velmi zjednodušeně vnímat jako „střet něčeho s něčím“. Jedinec nebo skupina se ocitá ve střetu dvou nebo více protichůdných sil. Konflikty mohou vznikat ve formě intra-personální, interpersonální, konflikty uvnitř skupiny či mezi skupinami. Příčinou mohou být ekonomické faktory (např. majetek či ekonomické výhody), psychologické (touha po přátelství, bezpečí, uznání atd.) či konflikty v rozdílných hodnotách, životních stylech, náboženském vyznání apod. Často je velmi obtížné určit pravé příčiny konfliktů, neboť to, co vidíme, je jen jakýmsi vrcholem ledovce nad hladinou, a to, co je pod ní a představuje skutečné motivy, tak jako mohutné tělo ledovce pod hladinou, je nám skryté. Právě vhodné mediační techniky nám umožňují společné motivy odkrýt a hledat společné body pro spolupráci na zvládání (či jeho řešení) konfliktu za využití poznatků z psychologie, sociální psychologie, sociální práce, sociologie, práva a dalších disciplín s cílem dosáhnout spokojenost klientů s procesem a výsledkem řešení, a to tak, aby nikdo nebyl vítěz ani

<sup>12</sup> BECK, U. *Riziková společnost: Na cestě k jiné moderně*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004.

<sup>13</sup> BAUMAN, Z. *Svoboda*. Praha: Argo, 2003, s. 308–309.

<sup>14</sup> BUDIL, I. „Mexifornia“ a soudobá kritika multikulturalismu. In: JAKOUBEK, M. a T. HIRT (eds.). *Multikulturalismus: Sociokulturní diverzita a interkulturní vzdělávání v České republice*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, s. 77–130.



poražený. V rámci konstruktivního vyjednávání je snaha oddělit osoby od problémů (odložit osobní a negativní pocity vůči druhému), zaměřit se na zájmy a ne na pozice (zájem je potřeba, která se skrývá za pozicí), vytvořit možná řešení, která jsou přínosná pro obě strany, vycházet z objektivních kritérií.

Každý konflikt přitom může být funkční nebo nefunkční.

Funkční konflikt je forma konfliktu, která je konstruktivní, vede k něčemu novému, ke zlepšení, plnění cílů. Konflikt může být příležitostí „vyříkat“ si, co nás trápí, uvědomit si naše odlišnosti atd. Může být zdrojem prospěšných změn a zabraňuje stagnaci. Bez konfliktu by nedocházelo k vývoji společnosti, docházelo by ke stagnaci a to platí i pro mezilidské vztahy. Nefunkční konflikt je destruktivní. Nevede k něčemu pozitivnímu, neobsahuje konstruktivní prvky. K neřešitelným konfliktům vedou bariérové postoje, jako je xenofobie, extremismus, fanatismus, závist, švejkování, fatalismus a často typ chování nazvaný „NIMBY“ (z anglického *not in my backyard* – tedy např. starejme se o migranty ze zemí postižených válečným konfliktem, ale zařízení pro ně nebudujte v mé blízkosti).<sup>15</sup>

Konflikty, ať již funkční či nefunkční, hrají odnepaměti důležitou roli v historii lidstva. Jejich řešení přitom může být prováděno rozličnými způsoby od agresivních až po ty pokojné. Ve vyspělé společnosti je přitom nasnadě právě rozvoj snah o pokojná řešení založená na spolupráci a konsenzu. K nim patří i mediace jako způsob řešení konfliktu za účasti třetí neustranné a nezávislé osoby.

Při řešení konfliktních situací se opakuje v různých variantách několik možností, které zaznamenali jak etologové studující chování zvířat, tak i historikové popisující tisíciletou tradici konfliktů mezi lidmi. Nejjednodušší z těchto nápadů je nedělat nic a čekat, že se konflikt vyřeší sám i při nečinnosti těch, kterých se týká. Aktivní řešení konfliktů bývá v zásadě variací na motivy soutěžení uvnitř kruhu subjektů zainteresovaných v konfliktu, na vnější intervence do kruhu těchto subjektů nebo na motivy spolupráce mezi těmito subjekty.

<sup>15</sup> URBANOVÁ, M. a kol. *Rétorika pro právníky*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, s. 145 a násl.

Možnosti řešení konfliktů jsou v zásadě čtyři – pasivita, násilí (fyzické i psychické), delegace a vyjednávání. U pasivity spíše vyčkáváme a neděláme nic. Násilím řešíme konflikt fyzickou silou či psychickým či ekonomickým nátlakem. Řešení konfliktu můžeme také delegovat na jiné. Můžeme se ale i sami zapojit do řešení konfliktu za pomoci vyjednávání.

Rozdíly mezi čtyřmi základními typy řešení konfliktů přehledně shrnuje Jiří Plamínek:<sup>16</sup>

| Základní typ | Modelový příklad | Kontrola věci    | Kontrola procesu | Předmět řešení | Výsledek řešení |
|--------------|------------------|------------------|------------------|----------------|-----------------|
| Pasivita     | Vyčkávání        | Nikdo            | Nikdo            | Problém/Spor   | Náhodný         |
| Násilí       | Válka            | Nikdo/<br>Vojáci | Nikdo/<br>Vojáci | Spor/Problém   | ???             |
| Delegace     | Soud             | Soudci           | Soudci           | Spor/Problém   | Rozsudek        |
| Jednání      | Vyjednávání      | Účastníci        | Účastníci        | Spor           | Dohoda          |

Jak je patrné z tabulky, nejlepší výsledek přináší řešení konfliktů jednáním, tedy za vlastního přičinění.

Právě vyjednávání je hlavním prostředkem alternativních metod řešení konfliktů. Využívána je při něm účast neutrálního subjektu, kterým je v rámci mediace mediátor. Vyjednávání má minimálně dvě roviny, ve kterých se rozhoduje o jeho úspěšnosti. Každá dohoda je sice definována svou věcnou podstatou, ale současně se na ní podepisuje i způsob, kterým byla dosažena. Tento způsob je vepsán do paměti účastníků a bude mít vliv i na plnění dohody a na budoucí vztahy. Záleží tedy na tom, jak bylo vyjednávání vedeno, zda převládla snaha spolupracovat nad snahou soupeřit. K tomu je nutné znát rozdíly mezi zájmy a postoji (postoje osob mohou být shodné, chtějí být, zájmy pak odlišné, neboť jeden hledá, kde bude jeho domov, a druhý hledá vhodnou finanční investici). Je tedy důležité pochopit zájmy, na této úrovni konflikt řešit a aktivně hledat alternativní řešení.

Jiří Plamínek uvádí, že zhruba 45% konfliktů má hlavní příčinu ve střetu věcných zájmů. To v zásadě znamená, že je možné je řešit racionálně jako problémy, obvykle po nezbytné depersonifikaci. 35% konfliktů spočívá v oblasti mezilidských vztahů, 20% v mezilidské komunikaci. Věcné jádro

<sup>16</sup> PLAMÍNEK, J. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Praha: Argo, 1994, s. 18.

v těchto sporech slouží jen jako krystalizační jádro vztahových disfunkcí, obvykle doprovázených komunikačními poruchami. Řešení tedy spočívá obvykle ve zlepšení komunikace, kterou se také budeme zabývat.<sup>17</sup>

Spouštěčem konfliktu může být cokoliv, čemu dovolíme, aby nás nabudilo ke konfliktní reakci. Může to tedy být situace vnějšího okolí: horko, zima, mnoho hluku, málo zdrojů k dispozici, náročné procesy, izolace, nedostatek informací, přemíra informací atd. Spouštěčem konfliktu mohou být lidé, nám nepříjemná osoba, mnoho lidí v okolí či na menším prostoru, osoby mající jiná očekávání, jiné hodnotové orientace, postoje, světonázor. V neposlední řadě to může být i naše „já“ v podobě aktuálního zdravotního stavu, osobní emocionality, strachu, obav, temperamentu. Konfliktu se tedy nevyhneme, jak ale bylo uvedeno již výše, konflikt může mít i pozitivní funkci, vést k něčemu jinému, lepšímu. Společnost je produktivní a vyvíjí se právě díky konfliktům. S vývojem lidstva můžeme sledovat snahu o kulturní řešení konfliktních situací.

### 1.1.3 Význam komunikace v konfliktu

Komunikace je součástí života každého člověka. Učíme se mluvit, stejně tak jako se učíme chodit či oblékat. Slovo komunikace má latinský základ. Podstatné jméno „communicatio“ označuje sdělení, udělení nebo sdílení něčeho. V běžném jazyce označujeme komunikací různé druhy sdělování a sdílení.

Komunikaci je však třeba považovat za mnohovýznamový jev. Není jen výměnou, směnou informací, jak je vnímána v každodenním životě. Sociální komunikace zahrnuje i sociální kontakt, sociální interakci, vztahy nadřazenosti, podřazenosti, emocionální oblast apod. Sociální komunikace představuje základní dimenzi sociálních vztahů. Komunikace má svou minulost, přítomnost i budoucnost. V historickém významu souvisí s vývojem člověka od prvopočátku a je jedním z nejdůležitějších projevů člověka.<sup>18</sup>

Komunikace odráží určitý způsob života lidských společenství, vyjadřuje lidské významy a hodnoty. Nelze ji oddělovat od způsobu vidění a vykládání světa dané doby, od dané kultury, jejíž je nedílnou součástí.

<sup>17</sup> PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání. 3. upravené a doplněné vydání*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 45.

<sup>18</sup> MIKULÁŠTÍK, M. *Interpersonální komunikace*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2001, s. 11.

Komunikační kompetence významně souvisejí se sociální a emoční inteligencí a se sebevědomím a sebepojetím účastníka komunikace. Komunikace podmiňuje osobní a osobnostní růst. Poruchy komunikace patří k citelným psychickým i sociálním handicapům. Význam komunikačních kompetencí, které patří mezi tzv. „měkké dovednosti“ (*soft skills*), nelze podceňovat. Lze je charakterizovat jako schopnost účastnit se komunikace a zvládnout tematický okruh komunikace, jazykové požadavky, profesní žargon, kulturní kontext a zásady vedení komunikace. Tzv. trénink sensitivity v rámci soft skills je metoda plně zaměřená na pochopení sebe i ostatních, na rozvoj lidskosti v každém člověku. V souboru indikátorů rozvoje sociální gramotnosti, pod kterou můžeme soft skills zařadit, pak nalezneme např. komunikaci, kooperaci, poznávání lidí, vztahy mezi nimi.<sup>19</sup>

Komunikaci lze posílit nebo tlumit emoce, popudit, provokovat, iniciovat, přesvědčovat, motivovat, zbrzdit elán apod. Názorně to lze ukázat na roli tlumočnicka při tlumočení mezistátních rozhovorů politiků. Svými komunikačními dovednostmi je tlumočnick schopen vytvořit při jednání přátelskou, konkurenční nebo konfrontační atmosféru, naladit jednání vstřícně a smírně, nebo opozičně a nepřátelsky. Obdobně je tomu i u působení mediátora, který usměrňuje jednání sporných stran.<sup>20</sup>

### 1.1.3.1 Komunikační proces

Vlastní komunikační proces tvoří původce sdělení (mluvčí), sdělení a příjemce (posluchač). Původce sdělení musí mít na zřeteli, co a komu chce sdělit – zároveň se příjemce stává jeho aktivním partnerem. Komunikační proces předpokládá vzájemnou interakci.

Tento proces si můžeme představit jako komunikační řetěz, který aktivně spoluvytváří původce sdělení a příjemce sdělení. Součástí tohoto řetězu je i samo sdělení. Původce sdělení vždy musí počítat s příjemcem sdělení

<sup>19</sup> PROTIVÍNSKÝ, T a M. DOKULILOVÁ. *ANALÝZA PODPORY ROZVOJE SOCIÁLNÍ GRAMOTNOSTI VE ŠKOLÁCH. Závěry šetření sociální gramotnosti žáků* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Centrum občanského vzdělávání [cit. 30. 6. 2017]. Dostupné z: [http://www.obcanskevzdelavani.cz/uploads/00116890d1e4e1383dd12b-f54e39177201807af8\\_uploaded\\_cov2012-csi-zavery\\_setreni\\_socialni\\_gramotnosti\\_zaku\\_final.pdf](http://www.obcanskevzdelavani.cz/uploads/00116890d1e4e1383dd12b-f54e39177201807af8_uploaded_cov2012-csi-zavery_setreni_socialni_gramotnosti_zaku_final.pdf)

<sup>20</sup> BRZOBHATÝ, R., L. POLÁKOVÁ a T. HORÁČEK. *Rukověť mediátora aneb Co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 62.

jako s aktivním partnerem. Zpětná vazba je tedy neoddělitelnou součástí komunikačního procesu. Jak poznamenává Jürgen Habermas, podle kterého je současným základem společnosti komunikace, do popředí se dostávají otázky vzájemného pochopení aktérů. Tento komunikativně založený konsenzus musí mít nutně racionální základ. Jakýmsi minimem je, aby komunikující pochopili konkrétní jazykové sdělení. Pokud nastupuje axiologická spřízněnost, je vzájemné pochopení na vrcholu. Každý, kdo tedy komunikativně jedná, vnáší podle Habermase čtyři požadavky platnosti. Požadavek pravdivosti, správnosti, věrohodnosti a dorozumění. Komunikativní jednání probíhá v rámci symbolicky strukturovaného sociokulturního životního světa (Lebenswelt), který je tvořen kulturou, společností a osobností.<sup>21</sup>

Přijetí nebo odmítnutí jednotlivce v interakčních rituálech zvyšuje nebo snižuje jeho sociální energii (sociální důvěru). Jedinec zastává na tomto komunikačním tržišti určitou pozici v závislosti na emocionálních a kulturních zdrojích získaných v dřívějších interakcích. Přitom obsah a místo rozhovorů ovlivňuje sociální status jedince.<sup>22</sup>

Jak uvedl Antoine de Saint Exupéry, řeč je pramenem všeho nedorozumění. Tato nedorozumění vznikají nejen tím, že neumíme naslouchat (a často ani nechceme a jen se soustředíme na to, co sami řekneme), ale i tím, jak vyplývá z výroku uvedeného výše, že si pod vyslovenými slovy představíme něco jiného. Je nutné si totiž uvědomit, že komunikujeme nejen slovy, ale celou řečí našeho těla, neverbální komunikací, kam patří zejména mimika, oční kontakt, proxemika, gestika, posturika, kinesika, ale i úprava zevnějšku a neurovegetativní reakce našeho organismu (zčervenání, zblednutí, pocení apod.). Komunikujeme i paraligvistickou komunikací, tedy hlasitostí řeči, tónem, výškou hlasu, barvou a emočním nábojem. Mnohé o nás prozradí i rychlost slovní produkce, kvalita řeči z pohledu spisovného jazyka, skákání do řeči a délka vlastního slovního projevu. To vše je součástí předávané zprávy a její možné interpretace příjemcem. Komunikujeme vlastně i mlčením. Určité sdělení předáváme i tím, že např. nejsme přítomni v místnosti, i to může sdělit druhému (druhým), že se něco děje.

<sup>21</sup> HABERMAS, J. *Theorie des kommunikativen Handelns. Band 1: Handlungsrationality und gesellschaftliche Rationalisierung*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1981.

<sup>22</sup> COLLINS, R. *Interaction Ritual chains*. Princeton: Princeton University Press, 2004, s. 158 a násl.

K lepšímu pochopení mluveného slova vede tedy i nutnost sledovat neverbální a paralingvistické sdělení. Verbální, neverbální a paralingvistická komunikace může být v souladu nebo v protikladu. Nesoulad mezi verbální, neverbální a paralingvistickou komunikací vede často k nepochopení a je zdrojem nejrůznějších konfliktních situací.

K vzájemnému pochopení vede i identifikace komunikujícího na základě slovní zásoby. Zatímco identifikaci na základě temperamentu či inteligence provádíme poněkud běžně, je toto dělení poměrně méně známé. Východisko tohoto přístupu spočívá v tom, že člověk komunikuje podle slovní zásoby o velikosti přibližně čtyř tisíc slov. V rámci této slovní zásoby má často mnohý z nás preferovaný způsob vyjadřování. Tento způsob ukazuje, jak mozek zachází z informacemi.<sup>23</sup> Všimněme si, jak lidé různě popisují stejnou událost. Někdo se zaměří na pocit z ní, jiní popisují vzhled prostoru, další akustiku a sluchové vjemy. Pokud pomocí pozorného naslouchání porozumíme „mapě“ druhého člověka a použijeme jeho způsob vyjadřování, umožníme, aby zcela jasně porozuměl, co mu chceme říci. Lze rozlišit vizuální typ (např. vidět, vypadat, jasný, stavět na odív), který mluví často rychle a preferuje slova spojená s viděním, haptický typ, který mluví pomaleji a používá slova spojená s cítěním (např. cítit, v podstatě, naléhat, držet, stres, věnovat pozornost) a auditivní (např. znít, ptát se, diskutovat, zcela zřetelně, křičet), který mluví ještě pomaleji a používá slova spojená se sluchem.<sup>24</sup>

V rámci komunikace ve vztahu ke konfliktu je nezbytné využívat i techniky tzv. aktivního naslouchání. Již řecký stoický filosof Epiktétos se vyjádřil v tom smyslu, že člověk má dvě uši a pouze jeden jazyk, měl by tedy více poslouchat než mluvit. K technikám aktivního naslouchání patří povzbuzování, aby se pokračovalo v rozhovoru, objasňování vedoucí ke snaze přimět druhého ke konkretizaci sdělovaných informací, dále pokládání otevřených otázek. Velmi vhodná je i technika parafrázování, sloužící k prověření pochopení významu sdělení a poskytnutí prostoru pro jeho případné dokončení.

Úspěch v komunikaci a tím i v konfliktu stojí nesporně na umění poznat sám sebe, druhého a umění odhadnout situaci. To jsou věci, ve kterých se dá stále zdokonalovat, což platí i pro interkulturní komunikaci.

<sup>23</sup> THOMSON, P. *Tajemství komunikace*. Brno: Altman, 2001, s. 53.

<sup>24</sup> MIKULÁŠTIK, M. *Interpersonální komunikace*. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2001, s. 80.

Různost životních forem, koncepcí vědění, způsobů orientací a odlišností hodnotových žebříčků se stala naší každodenností. Úkolem mediátora není daný problém posuzovat či hodnotit ani rozhodovat o konkrétní podobě jeho řešení, naopak má účastníky sporu podporovat v tom, aby byli sami aktivní a přispěli k řešení sporu. Celý mediační proces je postaven na komunikaci. Komunikace však v rámci mediace nežije zcela samostatným životem, úkolem mediátora je její usměrňování tak, aby účastníci konfliktu došli k určitému konsenzu. Mediátor tedy musí erudovaně ve správný moment „intervenovat“ do komunikace probíhající mezi stranami. K tomu musí disponovat celou řadou dovedností, mezi něž patří porozumění mezilidským vztahům, technikám vyjednávání, dále má mít schopnost naslouchat a vnímat často skryté hodnoty, postoje, názorové orientace a porozumět „příběhům“, které ukazují individuální vnímání jednotlivých událostí, to vše představuje klíč k vyřešení problému. Každý ze zúčastněných může mít vlastní vnímání konfliktu a celé situace s tím spojené, proto má každá strana prostor se podrobně vyjádřit. Na tomto základě pak mediátor identifikuje zájmy, potřeby a motivy stran. Mediátor přitom využívá neutrálního jazyka, tj. nehodnotí. Nutnost užívání neutrálního jazyka vychází přímo ze základních zásad mediace. Důležitým bodem je i transformace výroků účastníků mediace mediátorem, kdy se touto technikou mění stížnosti stran na jejich potřeby.<sup>25</sup> V rámci mediace platí i základní pravidla diskuse, ke kterým patří pravidlo, že mluví jen jeden, a dále pravidlo jasnosti a srozumitelnosti, názornosti a empatie. Je nutné se vyvarovat povýšeného chování, sarkastických poznámek, poučování, moralizování a puritánství, vlastní neomylnosti, ješitnosti, příkazování, vyhrožování, intoleranci, skepticismu a podceňování posluchačů. Nemělo by docházet k devalvací, tj. snižování sebevědomí, projevům neúcty.

Aby diskuse přinesla kýžené výsledky, je třeba myslet i na naslouchání, o kterém jsme již psali výše. Spěch je možná jedním z důvodů, proč dnes jen málo lidí umí skutečně naslouchat. U aktivního poslechu platí „mluviti stříbro, mlčeti zlato“. Řada konfliktních situací je tedy spojena i s naší neschopností správně naslouchat.

<sup>25</sup> ŠIŠKOVÁ, T. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál, 2012.

### 1.1.4 Propagace mediace

Mediace byla v českém právním prostředí ukotvena zákonem č. 202/2012 Sb. Zákonem byly tedy položeny základy pro širší využívání mediace. Nelze se však domnívat, že tím byly vytvořeny dostatečné podmínky pro využívání mediace v praxi, což ukazuje na nutnost její další mediální propagace. To odpovídá i záměru dvou zásadních evropských dokumentů, kterými je Zelená kniha o alternativním řešení sporů v občanskoprávních a obchodních věcech vypracovaná Evropskou komisí v roce 2002 a směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES, o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech.<sup>26</sup> Podle výše uvedených dokumentů by mimosoudní postupy měly vycházet především z konsenzuální povahy řešení sporu, neměly by primárně sloužit jako nástroj na odstranění nedostatků soudního systému. Přesto je mediace vnímána spíše jako odpověď na jistou dysfunkčnost<sup>27</sup> dosavadních institucí, kterou lze shledávat v nespokojenosti účastníků soudního řízení a v jeho dálce. Je zřejmé, že zdlouhavé řešení sporu má vliv na psychickou i sociální stránku účastníků, včetně stránky ekonomické.<sup>28</sup>

Konsenzuální řešení sporu, z kterého vychází mediace a tedy i interkulturní mediace, navozuje pocit spokojenosti s výsledky řešení konfliktu, možnost spolupodílet se na vyřešení konfliktu a vede k vyšší spokojenosti zúčastněných. Spokojení účastníci soudního řízení mají pak daleko větší pravděpodobnost, že dohodu budou dodržovat, než nespokojení aktéři. Z těchto důvodů je nutná potřebná podpora a propagace ze strany státu. To již bylo zmíněno například v čl. 9 směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES, kde je přímo přikázáno, aby členské státy podporovaly informační kampaň pro širokou veřejnost, která by vysvětlila, jak kontaktovat mediátory a organizace poskytující mediační služby, aby vybízely poskytovatele právních služeb k informování

<sup>26</sup> Směrnice Evropského parlamentu požadovala, aby evropské členské státy vytvořily zákonné podmínky pro využívání mediace do 21. května 2011. Česká republika měla jeden a půl roku zpoždění, když zákon o mediaci č. 202/2012 Sb. nabyl účinnosti 1. září 2012.

<sup>27</sup> V sociologickém pojetí porucha, narušení, zhoršení funkce, tedy nikoliv disfunkce, tj. stav nefunkčnosti.

<sup>28</sup> S rostoucí délkou soudního řízení rostou také finanční náklady. Tyto náklady jsou představovány náhradami nákladů řízení podle občanského soudního řádu. Samozřejmě za provedenou mediaci náleží mediátorovi také odměna, ale ukazuje se, že spor je mediací vyřešen daleko dříve než v případě soudního řízení. Na druhou stranu však musíme konstatovat, že úspěšnost vyřešení sporu prostřednictvím mediace nemůže být pro svoji dobrovolnost stoprocentní. Podle odhadů mediátorů se pohybuje někde okolo 70 %.



klientů o možnosti mediace.<sup>29</sup> Je zřejmé, že v plnění tohoto závazku má Česká republika ještě značné mezery. Pro medializaci mediace může být inspirativní kampaň provedená v souvislosti s uplatňováním zákona o mediaci a k podpoře mediace v letech 2011–2012 polským ministerstvem spravedlnosti.<sup>30</sup> V kampani s ústředním heslem „Máš právo na mediaci“ byly obsáhlé informace o mediaci předkládány jako samostatné programy v televizi, rozhlasu, jako krátké televizní a rozhlasové spoty, na billboardech, na letáčích a plakátech.<sup>31</sup>

V rámci kampaně bylo vydáno 500 tisíc kusů příručky ve formě odpovědi na často kladené otázky. Příručky byly dostupné i v elektronické formě na stránkách ministerstva spravedlnosti. Dále byly vydávány letáky, plakáty, billboardy a citylighty. Televizní spoty se objevovaly pravidelně v hlavních národních kanálech. V rámci televizních programů se vysílaly krátké programy s názvem „ABC mediace pro podnikatele“, kde se prezentovaly názory předních polských odborníků. Dále probíhaly reklamní rádiové spoty a diskuse na hlavních rádiových kanálech. Formou publicistických pořadů bylo odvysíláno celkem 114 dílů s klíčovými tématy, jakými byly: mediace obecně, mediátor, mediace ve sporech občanských, pracovních, obchodních, trestních, rodinných a dalších. Pro posílení výše uvedených aktivit byly prezentovány tematické články i v tiskovinách jako *Gazeta Wyborcza* apod. Z dalších brožurek o mediaci, vydaných v počtu 2 milionů kusů, obdržel tyto každý okresní soud v Polsku, oblastní policejní stanice a mediální centra.

Jak je patrné z výše uvedené kampaně, Ministerstvo spravedlnosti Polska<sup>32</sup> provedlo v krátkém čase strukturovanou kampaň zaměřenou na veřejnost,

29 VEČEŘA, M. a M. URBANOVÁ. Právo jako komunikace. In: CVRČEK, F. a H. JERMANOVÁ (eds.). *Mezinárodní vědecká konference METAMORFÓZY PRÁVA VE STŘEDNÍ EVROPĚ. V. Překrásný nový svět nebo ostrov? Znojmo, Loucký klášter, Velká galerie ve dnech 8.–10. 6. 2016*. Plzeň: 2016, s. 19–30.

30 Kampaň byla financována ze zdrojů Evropského sociálního fondu, operačního programu Lidské zdroje v období od října 2010 až do roku 2012.

31 *Kampania mediacyjna 2011–2012* [online]. [cit. 27. 7. 2016]. Dostupné z: <http://ms.gov.pl/pl/dzialalnosc/mediacje/kampania-mediacyjna-2011-2012/>

32 Již v roce 2010 bylo polským Ministerstvem spravedlnosti vytvořeno „Oddělení pro oběti trestných činů a pro propagaci mediace“. V roce 2010 byla Ministerstvem spravedlnosti také ustanovena síť „mediačních koordinátorů“ (aktuálně je koordinátorů něco okolo 120, patří mezi ně soudci, probační úředníci a mediátoři). Jako poradní orgán ministra spravedlnosti na poli alternativního řešení sporů funguje „Společenská rada pro alternativní řešení sporů a konfliktů“ (Spoleczną Radą ds. Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów), která byla poprvé ustanovena v roce 2005.

strany sporu i všechny potencionální složky zapojené do řešení sporu. Akce byla provedena s velmi systematickým a promyšleným public relations.<sup>33</sup> Právě v České republice, kde je mediace v občanských a obchodních věcech metodou marginální, se ukazuje potřeba provedení rozsáhlé kampaně, která posílí nejen obecné povědomí o mediaci, ale povede i k vyššímu využití ze strany soudů, vytvoření silného profesního sdružení mediátorů, k podpoře oblasti vzdělávání atd. s cílem udělat z mediace módu – službu, kterou prostě chcete mít!

Aby tedy mediace dokázala vykročit z vlastního stínu a její potenciál byl naplno využit, bude vedle intenzivní práce v oblasti mediální politiky nutné věnovat více úsilí mediálnímu marketingu, neboť právě ten je způsobit zvýšit její atraktivitu v očích veřejnosti.

Interkulturní mediace, která vychází ze zásad popsaných v této kapitole a pro kterou je aktuální i téma propagace mediace, sice není lékem na všechny konflikty a problémy vyplývající z kulturní diverzity současného světa, je však bezesporu schopna uvést v život univerzální humanistické hodnoty, jako jsou porozumění a respekt k druhým, a je schopna vyhnout se tak opatřením, jako je vylučování, při kterém jsou lidské skupiny vydělovány na základě své kultury či přirozenosti. Právě vylučování legitimuje výsady a usnadňuje svalování viny na druhé. Takovým vylučováním je i klasifikace. Podle Zykmunta Baumana bylo šest miliónů židů masově zavražděno nikoliv proto, že by něco udělali, nýbrž proto, jak byli oklasifikováni.<sup>34</sup> Jak uvádí dále Bauman, existence klasifikace je nadčasová a existuje, kam až lidstvo sahá. Podporuje ji zejména moderní abstrahování, které je strategií vylučování.<sup>35</sup> I takto se daly v dnešní době interpretovat předvolební billboardy, z nichž Tomio Okamura hlásá STOP ISLÁMU, STOP TERORISMU.

<sup>33</sup> Je nutné ovšem i připomenout, že Polsko má tradici v řešení konfliktů, slaví se tam i „Mezinárodní den řešení konfliktů“ (20. 10.), při jehož příležitosti jsou organizovány konference, semináře a debaty.

<sup>34</sup> BAUMAN, Z. *Modernita a holocaust*. Praha: Sociologické nakladatelství, s. 303–304.

<sup>35</sup> *Ibid.*



---

## 2 INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE

### 2.1 Společnost na přechodu k pozdně moderní společnosti

Dnešní společnost bývá charakterizována jako společnost na přechodu od moderní společnosti k pozdně moderní společnosti. Podoba dnešní pozdně moderní společnosti byla založena již ve změně tradiční společnosti ve společnost moderní a v příčinách, které vedly k její postmodernizaci.

#### 2.1.1 Od tradiční k moderní společnosti

V pozadí každé sociální změny stojí změna společenských podmínek. Proces modernizace v kontinentální Evropě bývá spojován s vítězstvím demokratických buržoazních revolucí a s nástupem průmyslové revoluce a kapitalismu. Vedle těchto materiálních společenských faktorů to byly ale i faktory ideové a duchovní spojené s větší mírou svobody a autonomie jedince, jak to vystihla řada velkých sociologických studií.

Z těchto studií je třeba připomenout zejména myšlenky francouzského sociologa Émila Durkheima, který v práci *Společenská dělba práce* charakterizoval podstatu sociální změny od tradiční společnosti ke společnosti moderní v nahrazení mechanické solidarity organickou solidaritou moderní společnosti, jež rozvíjí individualitu každého jednotlivce. Tento nový typ sociální vazby vyzvedá autonomii jednotlivce, důstojnost náležející každému, lidská práva a rovnost.<sup>36</sup> Mechanická solidarita tradiční společnosti byla určována shodou a podobností jedinců, kteří byli pohlceni kolektivem. Organická solidarita umožnila a předpokládala u každého jedince jeho individualitu a jedinečnost jeho osobnosti. Vyzvedla kult individualismu.

Podobně i Max Weber přiřkládal v přechodu od tradiční společnosti k moderní společnosti významnou roli subjektivním faktorům. Výstižně ukázal, že proces modernizace není spojen jen s érou industrialismu, ale že se dotýká všech oblastí lidského života, tedy i oblasti duchovní a hodnotové. Pozoruhodné příspěvky sociální teorii představovaly Weberovy práce *Protestantská etika a duch kapitalismu* a jeho nedokončené životní dílo *Ekonomie*

---

<sup>36</sup> DURKHEIM, É. Types of Law in Relation to Types of Social Solidarity. In: AUBERT, V. *Sociology of Law*. Middlesex: Penguin Books, 1969, s. 28.

a společnost.<sup>37</sup> Weber dovodil zásadní vliv asketické protestantské morálky na rozvoj kapitalismu, který zase naopak po svém rozmachu paradoxně začal výrazným způsobem měnit svět a nakonec i sekularizoval západní kulturu. Podle Webera přestávají být společnosti tradiční teprve tehdy, když si osvojí konkrétní étos metodického vedení života, když přijmou charakteristický kalkulativní, plánující a racionalizovaný postoj k organizování, etickému ospravedlnění a kodifikování společenského života.<sup>38</sup>

Weber položil důraz na význam racionality v sociálním jednání a na postupující proces racionalizace v celosvětovém historickém procesu, včetně oblasti ekonomiky, politiky, řízení, myšlení i práva. Racionalizací a formalizací procedur, organizací, institucí a sociálního života byl umožněn rozvoj a prosazení západní verze kapitalismu.<sup>39</sup> Na rozdíl od řady autorů, včetně Karla Marxe, kteří poukazovali pouze na materiální faktory vzniku kapitalismu, Weber ukázal na význam duchovních zdrojů vzniku kapitalismu. Právě vznik kapitalismu nakonec zřejmě sehrál významnou roli v nástupu modernity.<sup>40</sup>

Formování moderní společnosti bylo umožněno především procesem industrializace a urbanizace a uvolněním obchodu. Hospodářské změny byly podtrženy oddělením občanské společnosti od společnosti politické a prosazením osvícenských ideálů emancipace jedince jako intelektuální, morální a politické entity. Významným momentem byla funkční diferenciací společnosti a jejich jednotlivých subsystémů. Jan Keller v tomto smyslu charakterizuje moderní společnost jako společnost, která je oproti tradiční společnosti stále více abstraktnější (generalizace), nesourodější (individualizace), stále specializovanější (diferenciací) a zároveň stále účelovější (racionalizace).<sup>41</sup> Charakteristiky moderní společnosti je třeba vztáhnout i na formování moderního státu a práva.

<sup>37</sup> Shrnutí Weberových prací s obsáhlým doprovodným výkladem viz WEBER, M. *Metodologie, sociologie a politika*. Přel. a uvedl Miloš Havelka. Praha: OIKOYMENH, 1998, 354 s.

<sup>38</sup> Viz HARRINGTON, A. *Klasická sociální teorie I: souvislosti a počátky*. In: HARRINGTON, A. et al. *Moderní sociální teorie: Základní témata a myšlenkové proudy*. Praha: Portál, 2006, s. 48.

<sup>39</sup> Srov. k tomu KREUZZIEGER, M. *Kultura v době zrychlené globalizace: studie k transkulturnímu obratu*. Praha: Filosofía, 2012, s. 37.

<sup>40</sup> Srov. k tomu POGGI, G. Max Weber a Georg Simmel. In: HARRINGTON, A. et al. *Moderní sociální teorie: Základní témata a myšlenkové proudy*. Praha: Portál, 2006, s. 108 a násl.

<sup>41</sup> Uvedené charakteristiky modernity mohou být hodnoceny pozitivně i negativně. Proces modernizace má tak své obdivovatele i kritiky. Viz k tomu podrobně KELLER, J. *Teorie modernizace*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, s. 64.

### 2.1.2 Od moderní k pozdně moderní společnosti?

V posledních několika desetiletích se široký vědecký diskurs stále více zaměřuje na kvalitativní změny, k nimž dochází v moderních společnostech v klíčových oblastech sociálního, kulturního a ekonomického života. Tyto změny lze charakterizovat jako etapu přechodu k pozdně moderní společnosti.

Chápání dnešní společnosti jako společnosti pozdně moderní (označované i jako společnost postmoderní) vyvolává mezi společenskými vědci řadu rozpaků. Má své stoupence, ale i radikální odpůrce. Významný český sociolog Miloslav Petrušek, který se ve své obsáhlé práci *Společnosti pozdní doby* zabývá změnami moderní společnosti, se pokusil charakterizovat současnou společnost připojením vhodných adjektiv, včetně označení „postmoderní společnost“. Předkládá neuvěřitelných 118 názvů označujících společnost dnešní doby, od názvu „aktivní společnost“ přes „postmoderní společnost“ až po „akcelerující společnost“. Zastává názor, že je třeba rozlišovat mezi postmodernismem jako souborem uměleckých praktik a postmodernou či postmodernitou jako novým stavem ducha, jako osobitou senzibilitou, která převrací a mění životní styly, obvyčeje a hodnotové systémy a která tedy radikálně intervnuje do společenského života, zejména na jeho každodenní úrovni, a která upoutává mimořádnou pozornost k tomu, jakými praktikami se ustavuje (případně destabilizuje) „řád“, jenž je postupně strídán nepostřehnutelným, ale působivým „chaosem“.<sup>42</sup> Ve své studii konstatuje obecnější problém, že používané výrazy často neoznačují daný objekt jednoznačně, což je ještě umocněno překlady do a z cizích jazyků.

Právnická a historik Pavel Maršálek charakterizuje názory stoupenců i kritiků „postmodernismu“, kdy radikální odpůrci postmodernismu vůbec odmítají mluvit o postmoderních jevech. Nakonec dospívá k názoru, že uvedené jevy nejsou ještě takového charakteru, aby nastolily novou kvalitu – postmoderní společnost.<sup>43</sup>

Pro racionální rozpravu je vhodné stručně operacionalizovat výrazy používané v souvislosti s pozdně moderní (příp. postmoderní) společností.

<sup>42</sup> PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2006, s. 289–290.

<sup>43</sup> MARŠÁLEK, P. *Právo a společnost*. Praha: Auditorium, 2008, s. 222.

„*Postmodernismus*“ vyjadřuje spíše označení určitých estetických směrů nebo hnutí v umění, „*postmodernita*“ představuje období, údobí postmoderny, „*postmodernizace*“ proces zavádění, uplatňování postmoderny, „*postmoderná*“ pak vystihuje spíše určitý stav ducha, určité paradigma vnímání, vidění světa, určitý životní styl, životní pocit. Pro společnost, v níž se prosazuje proces postmodernizace, se jeví výstižnější používat označení „pozdně moderní společnost“ než postmoderní společnost. V dalším textu jsou uvedené výrazy používány v tomto operacionalizovaném chápání.

Přes rozdílné názory na tyto změny, jejich směr a jejich označení lze specifikovat řadu sociálních jevů a procesů, jimiž pozdně moderní společnost přesahuje charakteristiku moderní společnosti.

### 2.1.3 Pozdně moderní společnost

Odkazy na postmodernu nejsou popřením či opouštěním konceptu moderny, ale spíše zaostření pohledu na postmoderní projevy sociálního života společnosti. Postmodernita nepředstavuje zánik modernity, ale vnímání kvalitativně nových prvků v pozdně moderní společnosti, které vyznačují probíhající proces postmodernizace. Modernita tedy nedospěla ke svému konci, ale stále zřetelněji se v ní prosazují prvky postmodernizace.<sup>44</sup> Postmodernizace tak představuje pokračující a mnohorozměrný proces prosazující se postmoderny, který s sebou nese i kritiku dosavadních tendencí moderního myšlení.<sup>45</sup>

Za prvního myslitele, který oddělil postmodernitu od modernity, bývá považován Friedrich Nietzsche.<sup>46</sup> Slovní obraty „*postmodernismus*“ a „*postmoderní*“ byly sice použity poprvé v oblasti umění, zejména literatury, výtvarného umění a architektury již v prvních desetiletích 20. století, postmoderní způsob myšlení se však dostával pomalu a postupně do společenskovedního diskursu a lze jej vysledovat v pracích řady významných filozofů a sociologů, např. již u zmíněného Maxe Webera nebo u Martina Heideggera.

<sup>44</sup> Srov. SMART, B. Modernita a postmodernita. In: HARRINGTON, A. et al. *Moderní sociální teorie: Základní témata a myšlenkové proudy*. Praha: Portál, 2006, s. 337.

<sup>45</sup> Viz k tomu podrobný výklad DELANTÝ, G. Modernita a postmodernita II. In: HARRINGTON, A. et al. *Moderní sociální teorie: Základní témata a myšlenkové proudy*. Praha: Portál, 2006, s. 362.

<sup>46</sup> Viz k tomu podrobně GIDDENS, A. *Důsledky modernity*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998, s. 47.

Postmoderní vnímavost na proměny sociálního života se promítá zpětně i do změny reálií lidského života. Významný německý sociální vědec Ulrich Beck dospívá v tomto směru k teorii reflexivní modernity a pozdní modernity, k poznání, že moderní a pozdně moderní společnost se mění i v důsledku reflexe sebe sama.<sup>47</sup> Postmoderním viděním definované sociální situace se tak jako Mertonovo sebenaplňující se proroctví stále více prosazují v každodenním sociálním životě a zrealňují existenci postmoderní situace dnešního světa.<sup>48</sup> Reflexe procesu postmodernizace tak ovlivňuje další podobu tohoto procesu a způsobuje jeho akceleraci.

Meritum postmoderní situace představuje spíše způsob vidění a definování světa, jehož mechanismus v paradigmatické podobě vystihuje interpretační sociologie a z vědních disciplín pak sociologie vědění. Postmoderní proměna sociální reality, sociálních vztahů a společnosti vystihuje zejména určitý stav ducha, určité paradigma vnímání, vidění světa, určitý životní styl, životní pocit. Ve svém důsledku toto nové vidění světa jako postmoderní paradigma mění podobu našeho každodenního života.

Postmoderní společnost lze podle Wolfganga Welsche chápat jako pluralitu myšlení, způsobů jednání, hodnotových systémů, orientací a racionalit, kdy jádro postmoderních koncepcí spočívá v tom, že jsme konfrontováni s rostoucím množstvím různých životních forem, koncepcí vědění a způsobů orientace, že si uvědomujeme legitimní charakter a nepopiratelnost této plurality a že tuto mnohost stále častěji uznáváme a oceňujeme.<sup>49</sup> Jinými slovy – v rámci svého přístupu přesouváme důraz po jednom koherentním smyslu na představu plurality.<sup>50</sup>

Pluralita je považována za jeden z nejčastěji akceptovaných definičních znaků postmoderny. Z řady autorů se pokusil charakterizovat postmoderní situaci za pomoci pluralismu i slovenský právní teoretik Eduard Bárány.<sup>51</sup>

47 BECK, U. *Vynalézání politiky: K teorii reflexivní modernizace*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, s. 38.

48 Srov. k tomu KELLER, J. *Úvod do sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997, s. 108 a násl.

49 WELSCH, W. *Postmoderna: Pluralita jako etická a politická hodnota*. Praha: KLP, 1993, s. 8, 21.

50 HAPLA, M. *Lidská práva bez metafyziky: legitimita v (post)moderní době*. Brno: Masarykova univerzita, 2016, s. 19.

51 BĀRĀNY, E. Postmoderná situácia a ľudské práva. *Prámy obzor*, 1997, roč. 80, č. 3, s. 235–236.



Lze zde zmínit i polsko-britského sociologa Zygmunta Baumana, který k rozdílu mezi modernitou a postmodernitou konstatoval: „*Snad největší a co do důsledků nejvýznamnější odlišnost naší doby spočívá v tom, že nejen nemyslí, ale ani nemůže o sobě myslet jako o projektu*’. *Chtělo by se říci, že nejcharakterističtějším rysem našeho času je náhlá pluralita pluralů*.”<sup>52</sup>

V důsledku rostoucí ideové plurality společnosti, zejména v oblasti sociálních hodnot, norem, idejí a sociálních projektů, se sociální subsystémy (oblast práva, politiky, ekonomiky, vědy a další) postupně stávají autopoietickými systémy, tedy uzavřenými systémy, jak to zdůrazňuje zejména Niklas Luhmann.<sup>53</sup> Stále méně se projevuje jejich interakce se sociální realitou, žijí svým vlastním životem.

Růst plurality sociálního světa zvyšuje orientační nejistotu jedince, jehož jednání se pohybuje v neurčitě definované sociální realitě, a aktualizují se otázky lidské identity. Rostoucí složitost a komplexita společenského života a postupující dělba práce přináší větší závislost sociálních subjektů na společenských vztazích, jak tento fakt vhodně vystihl již Durkheimův koncept organické solidarity.<sup>54</sup>

Zygmunt Bauman v Úvahách o postmoderní době konstatuje, že postmodernita je určitou etapou vývoje individuí i společenských vztahů, kdy atributem postmoderního životního stylu se zdá být nespojitost, nekonsekventnost jednání, fragmentarizace a epizodičnost různých sfér lidských činností.<sup>55</sup>

Pozdně moderní západní společnosti se stávají stále méně homogenními a monolitními, a to nejen současnou rostoucí etnickou, národnostní, náboženskou a kulturní diferenciací sociální struktury související i s narůstající imigrací<sup>56</sup>, ale i postupující ideovou rozrůzněností. Těto postupně narůstající

<sup>52</sup> BAUMAN, Z. *Úvahy o postmoderní době*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 13.

<sup>53</sup> Viz k tomu podrobně výklad PŘIBÁN, J. *Sociologie práva: Systémově teoretický přístup k modernímu právu*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1996, s. 134 a násl.

<sup>54</sup> Srov. výklad VEČEŘA, M. a M. URBANOVÁ. *Sociologie práva*. 2. upr. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, s. 36 a násl.

<sup>55</sup> BAUMAN, Z. *Úvahy o postmoderní době*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 25.

<sup>56</sup> Počet obyvatel cizího původu v Anglii a Walesu se za uplynulou dekádu téměř zdvojnásobil. Tento vývoj zasáhl především Londýn, kde se za stejnou dobu snížil počet bílých Britů z 60 na 45 procent. Viz Strakatý Londýn. *Týden* [online]. 13. 9. 2017 [cit. 17. 9. 2017]. Dostupné z: [http://www.tyden.cz/rubriky/zahranici/evropa/strakaty-londyn-bili-brito-ve-jsou-v-nem-v-mensine\\_255396.html](http://www.tyden.cz/rubriky/zahranici/evropa/strakaty-londyn-bili-brito-ve-jsou-v-nem-v-mensine_255396.html). Obdobně vývoj zaznamenává kupř. i Frankfurt nad Mohanem. Podle poslední statistiky má 51,2 procent obyvatel Frankfurtu nad Mohanem původ v cizině. Viz Ve Frankfurtu nad Mohanem jsou rodilí Němci v menšině. *novinky.cz* [online]. 30. 6. 2017 [cit. 13. 9. 2017]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/zahranici/evropa/442320-ve-frankfurtu-nad-mohanem-jsou-rodili-nemci-v-mensine.html>

tendence k pluralizaci a heterogenosti si povšiml již Max Weber, když mluvil obrazně o „polyteismu hodnot“, tedy jejich „mnohobožství“, a předjímal tak fakt, že jsme dnes konfrontováni s celou řadou podstatně odlišných hodnotových řádů, sociálních projektů, idejí i funkčních systémů společnosti, včetně systémů normativních, z nichž žádný nelze opomíjet a všechny se zdají mít stejnou závaznost. Fragmentarizace, segmentace, partikularizace, privatizace a deregulace těchto funkčních systémů společnosti znesnadňuje jejich vzájemnou sociální interakci a kooperaci, což se týká zejména sociálních hodnot a normativních řádů, včetně práva.

Postmodernita pluralizací sociálního světa relativizuje ve svém důsledku poznání světa, jak ho chápala osvícenská filozofie a posléze celá moderní doba. Relativizuje možnost objektivního pohledu jedince na svět a poznání pravdy. Postmoderní vidění světa zpochybňuje povahu skutečnosti jako objektivní reality poznatelné racionálními metodami. Skutečnost je relativní, neurčitá a závislá na aktivitě pozorovatele. Při důsledném postmoderním pojetí se dostáváme k tomu, že každý jedinec má svoji pravdu, a v souladu s relativistickým pojetím není možno objektivně zjistit, zda pravda jedné strany je lepší nebo horší než pravda druhé strany. Každá strana předkládá svůj příběh, který lze různě „dekonstruovat“, a i soudce může mít „svoji pravdu“ a svůj „příběh“.<sup>57</sup> Dostáváme se tak do situace, kdy na každou otázku existuje několik rovnoprávných odpovědí, z nichž každá má svou přijatelnost a legitimitu.

Postmoderní narativizace světa ukazuje nárůst významu sociální komunikace, včetně komunikace interkulturní. Zapojení vyprávění do vidění světa vnáší řád a smysl do života. Žijeme v narativním světě, naše příběhy nám umožňují vytvářet si vlastní subjektivitu a identitu. Jsme vlastně svými příběhy, jsme uzavřeni v síti příběhů. Abychom pochopili svoji zkušenost, musíme jí dát nějaký příběh. Náš život, to je náš příběh. Život přestává být „poutí“, po které jedinec postupuje spojitě a konsekventně k jedné zvolené cíli a k nalezení své identity.<sup>58</sup>

<sup>57</sup> Významný civilní procesualista Josef Macur ukazuje, jak je civilní proces v posledních desetiletích nutně konfrontován s postmoderními přístupy, které nelze ignorovat či přehlížet. Odmítá však názory postmodernistů o naprostém gnozeologickém relativismu a subjektivnosti výsledků kognitivní činnosti. Viz MACUR, J. *Postmodernismus a zjišťování skutkového stavu v civilním soudním řízení*. Brno: MU, 2001, s. 51 a násl.

<sup>58</sup> BAUMAN, Z. *Úvahy o postmoderní době*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 30 a násl.

Klíčovým prvkem subjektivní reality je v této situaci identita jedince,<sup>59</sup> zejména narůstá význam jeho sociální identity. Vyjadřuje vřazení jedince do struktury určitých sociálních seskupení a je stále významnější částí sebepojetí jedince. Richard Jenkins v této souvislosti zdůrazňuje, že sociální identita má procesuální charakter a není tedy žádnou jednoznačnou daností a musí být vždy stále znovu a znovu ustavována.<sup>60</sup> Přitom postmodernita se svou pluralitou všeho s sebou přináší absenci sociálních struktur, které by dlouhodobě určovaly rámec toho, co je možné, a rozplývají se i hranice jednání, určující s čím jedinec může počítat, což se týká zejména časového rámce.

Složitost postavení jedince v pozdně moderní společnosti výstižně vyjádřil německý právník a sociolog Niklas Luhmann. Dnešní společnost se podle Luhmanna vyznačuje narůstáním komplexity, tj. její provázanosti a komplexnosti, kontingence (pravděpodobnosti zklamání) a složitosti očekávání.<sup>61</sup> Jakkoliv je vnější svět postaven obsahově a významově a je dán fyzicky objektivně, netvoří pro všechny jedince stejnou realitu. Aby se takový nepřehledný komplexní svět stal přehledným, musí jedinec provádět neustálý výběr mezi variantami a tím redukovat komplexitu.

Situaci jedince, který se v postmoderní situaci orientuje stále nesnadněji, vystihuje Zygmunt Bauman konstatováním, že Weberův model moderního člověka jako poutníka životem, kdy soulad prostředků a cílů byl předem zaručen a poutníku nezbývalo už nic jiného, než se vydat za svým posláním a pečlivě a strážlivě (racionálně) vybírat cestu co nejkratší a co nejjistější, už v pozdně moderní společnosti nefunguje.<sup>62</sup> Prototyp smysluplné životní strategie se tak v postmoderní společnosti vytrácí, narůstá orientační nejistota a jednání se pohybuje v neurčitě definovaném sociálním světě.

#### 2.1.4 Globalizace pozdně moderní společnosti

Z obecných sociálních procesů probíhajících v pozdně moderní společnosti je třeba uvést zejména globalizaci, která mění tvář dnešních společností. Není

<sup>59</sup> BERGER, P. I. a T. LUCKMANN. *Sociální konstrukce reality: Pojednání o sociologii vědění*. Brno: CDK, 1999, s. 170 a násl.

<sup>60</sup> JENKINS, R. *Social Identity*. London: Routledge, 1996, s. 4.

<sup>61</sup> LUHMANN, N. *A Sociological Theory of Law*. London: Routledge and Kegan Paul, 1985, s. 24 a násl.

<sup>62</sup> BAUMAN, Z. *Úvahy o postmoderní době*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 30 a násl.

to proces nový. Globalizaci bychom mohli spojovat již s mísením kultur, životních stylů a idejí za dob antického Říma, se zámořskými objevy apod. V dnešním chápání je proces globalizace spojován až s 90. léty 20. století<sup>63</sup> a ve srovnání s minulostí globalizace nabývá kvalitativně nový charakter.

Globalizace bývá často chápána především jako ekonomický proces, který směřuje k celosvětové organizaci a integraci výroby, obchodu, bankovních a finančních operací, technologií a informací. Jde však o komplexní sociální fenomén, který představuje vedle ekonomických přeměn i neobyčejně komplikovaný kulturní, společenský, politický i právní proces s nebývale širokým dopadem do všech oblastí života jednotlivců a společnosti.<sup>64</sup> Už svým názvem prozrazujícím globálnost,<sup>65</sup> tedy proces s celoplanetárním dosahem, naznačuje, že vědeckotechnický, ekonomický, kulturní a společenský vývoj vede ke stavu propojenosti celého světa, ke stavu, který charakterizoval Zygmunt Bauman jako stav lidské existence shrnutý termínem časoprostorová komprese.<sup>66</sup>

Pro globalizaci je tak typické nejen zmenšování vzdáleností, ale také zrychlování času, kdy řada klíčových globálních procesů nemá lineární, nýbrž exponenciální charakter, což ztěžuje jejich předvídatelnost a neumožňuje společenským institucím včas reagovat. Globalizace představuje soubor řady dílčích procesů a jevů, které jsou vzájemně provázány a navzájem se podmiňují. Zvládání těchto procesů představuje celosvětově čím dál naléhavější výzvu.

Globalizaci lze obecně vymezit jako soubor procesů vytvářejících více propojený svět s větší vzájemnou závislostí (*interdependence*) v ekonomickém, politickém, sociálním, technologickém, environmentálním a kulturním smyslu. Žádná země nemůže zůstat stranou jako soběstačná enkláva. Globalizace přináší rozšíření sociálních vztahů s nárůstem vzájemné závislosti jednajících lidí.<sup>67</sup>

<sup>63</sup> Anglický sociolog Anthony Giddens výstižně konstatoval, že ještě na konci 80. let bychom pojem „globalizace“ ve vědeckých pracích nebo v tisku sotva našli, dnes na něj narážíme všude – žádný politický projev není kompletní nebo podnikatelská příručka akceptovatelná, aniž by se nějak nevyjadřovaly ke globalizaci. GIDDENS, A. *Třetí cesta*. Praha: Mladá fronta, 2001, s. 32.

<sup>64</sup> GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999, s. 82 a násl.

<sup>65</sup> Lat. globus znamená kouli.

<sup>66</sup> Srov. k tomu BAUMAN, Z. *Globalizace. Důsledky pro člověka*. Praha: Mladá fronta, 2000, s. 22 a násl.

<sup>67</sup> Srov. k tomu SUŠA, O. Sociální rozměr a sociologické pojetí globalizace In: DLOUHÁ, J., J. DLOUHÝ a V. MEZŘICKÝ (eds.). *Globalizace a globální problémy*. Praha: UK, 2006, s. 256 a násl.

Globalizace je spontánní, neřízený proces stále intenzivnější integrace zemí světa do jediného ekonomického, sociálního, politického, kulturního atd. systému. Charakteristickým rysem globalizace je skutečnost, že nemá žádný hmatatelný a jasně identifikovatelný mocenský zdroj, globalizační procesy v podstatě nikdo prokazatelně neřídí a nelze říci, zda vůbec někdo za ně nese odpovědnost, popřípadě kdo. Monocentrická mocenská struktura soupeřících národních států je nahrazována polycentrickou politikou, při jejíž realizaci si konkuruje, resp. Při ní kooperuje velká množina státních a nadnárodních aktérů a žádný z nich nemá monopolní slovo.

Globalizační vazby a aktivity stále více překračují tradiční geografické, politické i mentální hranice. Dopady globalizace, ať už pozitivní či negativní, dnes zasahují všechny země, všechna společenství, každého jednotlivce. Představa, že jedni mohou z globalizace pouze dlouhodobě těžit, zatímco jiní jsou zahlceni jejími problémy, se jeví jako čím dál iluzornější. Rostoucí propojenost problémů znamená také jejich rychlejší přenášení na velké vzdálenosti. Globalizaci ale nelze dnes chápat jen jako rostoucí propojenost a vzájemnou závislost mezi sociálními prostory národních států, ale i jako vnitřní globalizaci těchto prostorů samotných.<sup>68</sup>

Globalizace ovlivňuje stále intenzivněji životy obyvatel zemí a států. Z hlediska interkulturních vztahů a komunikací jde zejména o oblast ekonomické globalizace, globalizaci politického rozhodování, globalizaci informací a o globalizaci jako sociálně kulturní proces.

#### 2.1.4.1 *Ekonomická globalizace*

Globalizace je často spojována především s ekonomickou globalizací, spočívající v propojování světových trhů a v zapojování národních ekonomik do celosvětových ekonomických vazeb. Jejím výsledkem je směřování k celosvětové integraci a organizaci výroby, obchodu, bankovních a finančních operací pod nadvládou nadnárodních korporací.

Ekonomická globalizace je pokračováním ekonomického vývoje překonávajícího hranice států, který byl donedávna nazýván internacionalizací světového hospodářství a vedl k tzv. nové mezinárodní dělbě práce a hospodářské expanzi, spojené s hledáním oblastí s levnou pracovní silou a odbytu výrobků.

<sup>68</sup> BECK, U. *Moc a protíváha moci v globálním věku*. Praha: Slon, 2007, s. 13 a násl.

Státy podle jejich postavení v rámci světové ekonomiky můžeme rozdělit podle známého Wallersteinova členění na státy jádra, semiperiferie a periferie, kdy státy jádra charakterizuje vysoká ekonomická výkonnost, vysoké příjmy, vyspělé technologie, kapitálově náročná produkce a pestrá odvětvová skladba výroby a služeb. Semiperiferie jsou přechodovými oblastmi a periferie představují ekonomický protipól jádrových států. S postupující ekonomickou globalizací dochází k přesunu výroby do zemí semiperiferie, řídicí funkce, výzkum a vývoj však zůstávají v původních jádrových zemích. Neustále narůstá podíl nadnárodních korporací na objemu světové produkce a současně se na druhé straně prohlubuje izolace zemí světové periferie. S růstem ekonomického vlivu nadnárodních korporací dochází k přerozdělování moci vlád států ve prospěch nadnárodních společností, které tak ohrožují suverenitu a autonomnost národních států a činí země semiperiferie a periferie závislé na kapitálu, technologiích a znalostech jádrových center.<sup>69</sup> Prohlubuje se izolace zemí světové periferie.

#### 2.1.4.2 *Globalizace politického rozhodování*

Politická globalizace je charakterizována vzájemnou politickou integrací a propojováním jednotlivých států, působením mezinárodních organizací (OSN, EU, NATO a dalších) a působením politicky vlivných finančních nebo obchodních institucí, jako jsou Mezinárodní měnový fond, Světová banka nebo Světová obchodní organizace. Politické rozhodování je tak zčásti přesunuto na jinou než státní úroveň a roste role globálních politických institucí.

Německý sociolog Ulrich Beck v souvislosti s globalizací politického rozhodování charakterizuje globalizaci jako proces, v jehož důsledku jsou národní státy a jejich suverenita podkopávány a vzájemně spojovány prostřednictvím nadnárodních aktérů a jejich mocenských možností a sítí.<sup>70</sup> Svět se tak v důsledku postupujícího procesu globalizace stává v podstatě jediným sociálním systémem, přitom tento celek sociálních vztahů není integrován

<sup>69</sup> Vladimír Zoubek konstatuje zásadní rozdíl mezi dřívější pouze internacionalizací světového hospodářství a dnešní nadnárodní ekonomickou globalizací, kdy již státní hranice nehrají roli mantinelů, uvnitř kterých je výrobní proces uzavřen. Vzrostl počet nadnárodních korporací, zvýšil se jejich podíl na objemu světové produkce a rozšířil se počet domovských států, ze kterých korporace pocházejí. Viz k tomu podrobněji ZOUBEK, V. *Lidská práva – globalizace – bezpečnost*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007, s. 17 a násl.

<sup>70</sup> BECK, U. *Co je to globalizace: Omyly a odpovědi*. Brno: CDK, 2007, s. 19.

formou nějaké státní politiky. Vytvářející se světová společnost tak existuje bez podoby nějakého světového státu, bez světové vlády a s řadou projevů globální dezorganizace.<sup>71</sup>

Globalizace v tomto kontextu navozuje nutnost vedení širokého diskursu o povaze svobody, demokracie a lidských práv v globalizujícím se světě. S procesem globalizace jsou spojovány jednak velké naděje, jak je vyjádřil např. bývalý generální tajemník Spojených národů Kofi Annan přesvědčením, že globalizace svými rychlými změnami přináší celosvětově výzvu pro oblast základních lidských práv a svobod.<sup>72</sup> Jsou to i představy univerzalizace západní liberální demokracie v podobě vize globálního liberálně kapitalistického modelu, jak o nich uvažuje americký politolog Francis Fukuyama.<sup>73</sup> Fukuyama hovoří o konečné fázi ideologické revoluce lidstva, kterou podle něho charakterizuje vítězství ideálu rovnosti, svobody, spravedlnosti a univerzálních lidských práv, předznamenávající nové pojetí dějinnosti. Ralf Dahrendorf<sup>74</sup> naopak upozorňuje na fakt, že globalizace vždy současně znamená mizení demokracie, kdy s globální érou přichází i konec národního státu.

#### 2.1.4.3 *Globalizace informací*

K rozvoji globalizace významně přispívá rozvoj informačních a komunikačních technologií (ICT). Nové informační technologie, zejména telekomunikace a světová počítačová síť (internet), umožnily vytvoření technické a informační infrastruktury pro chod globální ekonomiky a hrají klíčovou roli při expanzi nadnárodních společností, v obchodu se zbožím a kapitálem a při zprostředkování informačních, poradenských a finančních služeb.

Počítačová revoluce odstartovala nástup kybernetického světa (cyberspace) s jeho virtuální realitou. V souvislosti s informační revolucí se mluví o vytváření informační společnosti jako společnosti, jejíž zdroje ekonomické produktivity, kulturní identita a politická a vojenská moc závisí na schopnostech

<sup>71</sup> BECK, U. *Co je to globalizace: Omyly a odpovědi*. Brno: CDK, 2007, s. 21.

<sup>72</sup> STEINER, H. J. a P. ALSTON. *International Human Rights in Context Law, Politics, Morals*. Oxford: Oxford University Press, 2000, s. 1306.

<sup>73</sup> Viz práce FUKUYAMA, F. *Konec dějin a poslední člověk*. Praha: Rybka Publisher, 2002, 379 s. Ve své pozdější práci *Velký rozpryt: Lidská přirozenost a rekonstrukce společenského řádu* (Praha: Academia, 2006) již tento vizionářský optimismus nesdílí.

<sup>74</sup> Srov. DAHRENDORF, R. *Hledání nového řádu: Přednášky o politice svobody v 21. století*. Praha: Paseka, 2007, 141 s.



získávat, shromažďovat, ukládat, analyzovat a vytvářet informace a znalosti. Elektronická média podle McLuhana vytvářejí „globální vesnici“, v níž lidé v rámci celého světa sledují vývoj hlavních událostí a stávají se tak všichni jejich spoluúčastníky.<sup>75</sup> Prosazují se nadnárodní mediální systémy znamenající i mediální imperialismus.

Globální informační demokracie, která takto vzniká, umožňuje vytváření alternativních uzlů politického vlivu, může být ale zneužita i k šíření dezinformací a kriminálních, xenofobních a teroristických informací nebo kriminálních aktivit. Moderní informační technologie jsou zároveň velmi zranitelné a mohou být předmětem „informační války“, kdy bez jediného výstřelu lze dosáhnout zničením počítačových sítí kolapsu celých hospodářských odvětví. Globálním rizikem jsou zejména útoky hackerů či teroristů na počítačové sítě strategických úřadů a institucí velmocí či jaderných států.<sup>76</sup>

#### 2.1.4.4 Globalizace jako sociálně-kulturní proces

Globalizace má široký dopad do všech oblastí sociálního života jednotlivců, společností i světa. Svět se v důsledku postupujícího procesu globalizace stává v podstatě jediným sociálním systémem, v němž jsou takřka všichni propojeni nejrůznějšími vazbami a závislostmi jednoho na druhém. Ekonomické, politické a právní vztahy, překračující hranice jednotlivých zemí, se zásadním způsobem promítají do života a osudů občanů jednotlivých zemí i lidské populace jako celku, například pokud jde o řešení ekologické devastace nebo ochranu před terorismem. Společenské problémy dnes často nabývají globálního charakteru.<sup>77</sup>

Kulturní globalizace vede ke zintenzivnění kontaktu mezi kulturami, k difúznímu šíření kulturních jevů a ke kulturní výměně. Rozvojem dopravy se rozšířily možnosti pohybu, což přispělo k mezinárodní migraci. Kulturní kontakt a obchodní směna způsobují změny ve všech kulturách a společnostech světa.

<sup>75</sup> Viz k tomu McQUAIL, D. *Úvod do teorie masové komunikace*. Praha: Portál, 1999, s. 137 a násl.

<sup>76</sup> Zoubek v této souvislosti připomíná řadu projevů informační války ve světovém měřítku a upozorňuje na konvergenci médií. Viz ZOUBEK, V. *Lidská práva – globalizace – bezpečnost*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007, s. 40 a násl.

<sup>77</sup> K tomu podrobně GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999, s. 82 a násl.



Globalizovaný trh práce klade rostoucí požadavky na lidské dovednosti a vlastnosti, jako jsou pracovní přizpůsobivost, pracovní flexibilita, týmová spolupráce, komunikační dovednosti, výkonová orientace, permanentní vzdělávání, přizpůsobivost organizačním změnám apod., což již dopředu diskvalifikuje ambice části společnosti a některých sociálních skupin.

Významným prvkem globalizace je růst sociálních nerovností uvnitř jednotlivých společností i mezi jednotlivými zeměmi a světovými oblastmi. Rozevírají se nůžky globálního bohatství, z něhož nemají prospěch všichni. Sociální polarizaci západních společností lze charakterizovat jako nárůst kategorie bohatých a chudých a úbytek středních vrstev společnosti.<sup>78</sup> Zvyšuje se tak počet marginálních osob, narůstá segregace chudých a separace bohatých s projevy duálního rozdělení měst. Tento vývoj je ještě umocněn postupující krizí sociálního státu, který se snaží vyklízet pozice.

Z hlediska nadnárodního sklízí plody ekonomického růstu především země bohatého Severu, tedy v zásadě vyspělé západní země, které se stále více ekonomicky vzdalují zemím chudého Jihu. Nůžky se ale rozevírají i uvnitř jednotlivých zemí. Příjmy příslušníků nižší a střední třídy (vrstvy) vzhledem k inflaci stagnují nebo dokonce klesají, naproti tomu rostou špičkové mzdy.<sup>79</sup> Globalizace přeje vzdělaným, velmi pružným a přizpůsobivým lidem, kteří bleskově vyhodnocují informace a dokáží s nimi účelně naložit. Naopak lidem, kteří jsou odsouzeni k více či méně kvalifikované manuální práci, globalizace nepřináší prakticky nic, neboť jsou snadno nahraditelní levnější pracovní silou v zemích Jihu. Důsledkem globalizace jsou dobrovolné i nedobrovolné migrační vlny velkého počtu běženců. Migrace se stává problémem globálním, který bude v příštích letech dále narůstat.

Ve své podstatě globalizace nesvědčí tradičním a místním kulturám ani lokálním identitám, smazává přirozené rozdíly mezi lidmi. Na druhé straně globalizace v reakci na ni samotnou a proces postmodernizace přináší s sebou posilování tendencí k pluralitě v oblasti národní, náboženské,

<sup>78</sup> Viz k tomu podrobně KELLER, J. *Vzestup a pád středních vrstev*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000, s. 11, 53, 75 a násl.

<sup>79</sup> Názorně tyto trendy dokumentují některá čísla. Jestliže dnes například v USA je průměrný příjem dělníka až třikrát nižší než příjem špičkového manažera, pak před dvaceti lety byl tento poměr o polovinu menší. Totéž lze doložit u růstu propasti mezi bohatým Severem a chudým Jihem. Viz k tomu ZOUBEK, V. *Lidská práva – globalizace – bezpečnost*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007, s. 40 a násl.

ideové, kulturní, politické a sociální. Názorová pluralita a fragmentace životních stylů dává zdání neohraničené rozrůzněnosti společnosti, což bývá prezentováno jako projev individualizace a autonomnosti chování i celkové demokratizace společnosti.

Dnešní státy nejsou etnicky a národnostně homogenní a řada národů stále usiluje nenásilným způsobem nebo i ozbrojenými vystoupeními o národní stát (Tibeťané, arabští Palestinci, Kurdové, Katalánci, Baskové a další). Dochází i k velké pluralizaci náboženských směrů a sekt, která vede ke konfesnímu znejistění a postmodernímu relativismu. Ke znakům globalizace patří i kulturní pluralita, která ale postupně spěje ke kulturnímu vyrovnávání, i když spíše v podobě kulturní homogenizace, a k demokratizaci přístupu ke kultuře. Druhou stranou kulturní globalizace je šíření globální kultury, tedy určitý globální kulturní univerzalismus, který bývá některými autory označován jako kulturní imperialismus.<sup>80</sup> Globalizace, odstraňující hranice všeho druhu, napomáhá procesu akulturace a tím i demokratizaci v přístupu k cizím kulturám a etnikům. Postupující kulturní univerzalismus však smazává kulturní, duchovní a etické tradice.

Proces globalizace nutí ke globálnímu vidění problémů, k multikulturnímu (multicivilizačnímu) a univerzalistickému myšlení a pohledu na svět, ke vnímání propojenosti hodnot, idejí a životních stylů. Proces globalizace bývá v tomto směru někdy přirovnáván k postmoderní situaci, je považován za určitý projev postmodernity.

## 2.2 Kultura a kulturní změna

### 2.2.1 Vymezení kultury

Kultura je vždy spojována s určitou sociální skupinou, společenstvím lidí, společností a je předávána členy daného sociálního seskupení v interakci jeho členů. Kulturu si nelze představit bez jejích nositelů, bez konkrétní společnosti. Konceptuálně lze sice pojmy kultura a společnost rozlišit: kultura spočívá ve způsobu života členů dané společnosti a společnost odkazuje na jedince sdílející společnou kulturu. Oba pojmy ale nemůžeme od sebe jednoznačně

<sup>80</sup> Ke vztahu kultury a globalizace podrobně viz práce KREUZZIEGER, M. *Kultura v době zrychlené globalizace: studie k transkulturnímu obratu*. Praha: Filosofía, 2012, s. 30 a násl.

oddělit, kultura a společnost nemohou existovat jedna bez druhé.<sup>81</sup> Tento fakt proto bývá vyjadřován pojmem sociokulturní systém, kterým označujeme konkrétní specifickou kulturu vázanou na určitou relativně autonomní a vnitřně integrovanou sociální skupinu, společenství lidí nebo společnost, a vhodně vystihuje nedělitelnou provázanost kultury se sociálním životem lidských společenství. Kultura je výtvozem a výrazem určitého sociálního útvaru, současně je i fundamentem, na němž se tento útvar vyvíjí.

Etymologicky lze původ slova kultura (lat. *cultura*) vysledovat již v antickém období. Jeho původní význam byl spojován s obděláváním zemědělské půdy (*agri cultura*) a latinský kořen slova kultura „colere“ znamená kultivovat i bydlet.<sup>82</sup> Od pojetí kultury jako kultivace přírody byl jen krůček k chápání kultury jako kultivace člověka formou výchovy a vzdělávání. Význam slova kultura byl tak rozšířen i na jevy duchovní, kdy Marcus Tullius Cicero nazval filozofii „kulturou ducha“.

Osvícenství postavilo kulturu jako protiklad ke světu přírody a vývoj kultury spojilo s procesem kultivace – zdokonalování a rozvíjení lidských schopností. Renesance vtiskla pojmu kultura novou funkci. Stanovila hraniční čáru mezi člověkem a přírodou, člověk byl chápán jako aktivní tvůrce kultury, který přetváří přírodu i sebe sama. V rámci aktivního přizpůsobování se vnějším přírodním podmínkám si člověk postupně vytvořil kulturu jako druhou (sekundární) přírodu, která je „druhou přirozeností“ člověka (Georg Wilhelm Friedrich Hegel, Arnold Gehlen). „Druhá příroda“ umožňuje člověku uspokojování jeho rostoucích potřeb a současně vytváří potřeby nové. Je člověkem uměle vytvořenou realitou, v jejímž rámci se pohybuje, kterou spoluvytváří a v rámci které se po celý život učí existovat.

V běžném užívání je často kultura chápána jen velmi úzce jako oblast estetična nebo dokonce pouze jako umění, tak jak je např. užita ve spojení ministerstvo kultury. Ve společenských vědách (sociologie, antropologie, etnologie a dalších) se pojem kultura užívá v podstatně širším významu. Sociologické pojetí kultury zahrnuje souhrn všech materiálních, duchovních a normativních výsledků lidské činnosti.

<sup>81</sup> GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999, s. 32.

<sup>82</sup> Viz k tomu podrobně HORÁKOVÁ, H. *Kultura jako všelék?: kritika soudobých přístupů*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2012, s. 64.

Základní prvky kultury lze rozlišit do čtyř skupin:<sup>83</sup>

1. materiální výtvoř (artefakty) – označované často jako materiální kultura, zahrnují např. nástroje, stavby, výrobky, umělecké předměty, symboly (např. kříž, vlajka);
2. sociální regulativy – sociální hodnoty, sociální normy, vzory chování, pravidla;
3. kognitivní ideje – znalosti, technologie, víry (znalosti bez možnosti empirického důkazu);
4. instituce a úřady organizující lidské chování a sociální vztahy – patří sem jak různé úřady (institucionalizované organizační formy, např. soudy nebo správní orgány), tak i sociální instituce jako ustálené soubory činností (např. manželství, vlastnictví apod.).

Ke studiu kultury přistupují jednotlivé vědní disciplíny z rozdílných stran a ve vymezení kultury jako objektu studia se rozcházejí. Američtí kulturní antropologové Alfred Luis Kroeber a Clyde Kluckhohn se již v roce 1952 pokusili na základě rozboru více než 150 používaných definic kultury vyjádřit obsah pojmu kultura ucelenou definicí. Podle jejich názoru kultura spočívá ve schematizovaných a ustálených způsobech myšlení, cítění a reagování, nabytých a předávaných zejména pomocí symbolů.<sup>84</sup> Symbolem může být jak znak (verbální nebo neverbální, např. slovo, gesto apod.), tak objekt, který cestou asociace zastupuje jiný ideální, nemateriální objekt (umělecké dílo, ale např. i událost).

Za jádro kultury lze považovat kulturní vzorce<sup>85</sup> dané kultury jako určitý komplex vzorů chování představujících systém naučeného chování určitého „způsobu života“ dané společnosti (společenství). Spočívá především na sociálních regulativech (sociálních hodnotách a normách). Kultura vytváří vzorce, formuje, reguluje a kontroluje sociální jednání a tvoří rámec sociálních vztahů.

<sup>83</sup> Viz heslo Kultura. In: *Velký sociologický slovník. I, A–O*. Praha: Karolinum, 1996, s. 549; srov. k tomu PETRUSEK, M. *Úvod do obecné sociologie. Část 1*. Ostrava: Institut VJH Vítkovice, 1985, s. 110 a násl.

<sup>84</sup> Viz k tomu heslo Kultura. In: *Velký sociologický slovník. I, A–O*. Praha: Karolinum, 1996, s. 548.

<sup>85</sup> BENEDICT, R. *Kulturní vzorce*. Praha: Argo, 1999, 223 s.

Pro sociologické chápání kultury jsou významné zejména tyto charakteristické rysy kultury:<sup>86</sup>

1. Kultura není předávána geneticky nebo prostřednictvím instinktů, ale je naučená v procesu enkulturace.
2. Kultura se přenáší kulturním přenosem (transmisí) kulturního dědictví z generace na generaci. Kultura jako celek si zachovává určitou kontinuitu v čase, i když existují i období diskontinuitní, kdy dochází k revolučním zvratům a hodnotové diskontinuitě (např. s pádem totalitních systémů).
3. Kultura je adaptivní, je schopná přizpůsobit se vnějším (exogenním) nebo vnitřním (endogenním) kulturním vlivům.
4. Kultura je kolektivním produktem, je vytvářena lidmi v procesu sociálních vztahů, některé kulturní prvky lze přitom jednoznačně autorsky identifikovat (např. Chamurapiho zákoník).

## 2.2.2 Enkulturační dědictví

Kulturu charakterizuje její relativní stálost v čase, zároveň ale i přizpůsobivost sociálním změnám. Základem reprodukce kultury je proces enkulturace (*enculturation*) jako vědomé (výchovou a vzděláváním) i nevědomé (nápodobou) vrůstání jedince do kultury daného sociálního společenství, osvojování si dané kultury, kulturních tradic, jazyka a dovedností. Jde o intrakulturní proces v rámci jedincem sdílené kultury.

V zásadě ve stejném významu jako enkultura se užívá i pojem socializace (*socialization*), který vyjadřuje proces začleňování jedince do společenských vztahů a sociálních seskupení. Oba pojmy lze chápat v podstatě jako synonyma, někteří autoři však mezi nimi dělají určitý významový rozdíl a chápou enkulturu jako součást socializace.<sup>87</sup>

Základem enkulturační je proces sociální interakce, jímž si jedinec po celý život osvojuje soustavy hodnot, sociálních norem a ostatních sociálně kulturních prvků sociálních útvarů (lokální komunity, národa, společnosti apod.). Bez

<sup>86</sup> Srov. k tomu PETRUSEK, M. *Úvod do obecné sociologie. Část 1*. Ostrava: Institut VHI Vítkovice, 1985, s. 76–77; HAVLÍK, R. *Úvod do sociologie*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 1999, s. 36.

<sup>87</sup> JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001, s. 73.

osvojení si kultury, zejména v raném věku, není člověk schopen navazovat sociální vztahy a zvládat sociální interakci, jak to dokládají např. případy tzv. „vlčích dětí“.<sup>88</sup>

Proces enkulturace má současně charakter:<sup>89</sup>

- komplexní – týká se všech oblastí dané kultury,
- selektivní – jedinec neusiluje o poznání celého sociokulturního systému, zaměřuje se pouze na vybrané oblasti kultury a jen na některé jejich stránky.

Jedinec v procesu enkulturace musí:

1. zvládnout základní způsoby chování ve standardních sociálních situacích a naučit se hrát určité sociální role;
2. zvnitřnit (internalizovat) a přijmout za svůj určitý soubor hodnot, jež daná společnost sdílí, a soubor norem, jejichž dodržování společnost vyžaduje;
3. porozumět kultuře dané společnosti, ve které se nachází.

Proces enkulturace se děje kulturním přenosem (transmisí) základních kulturních prvků, které byly vytvořeny nebo formulovány předchozími generacemi (kulturní dědictví). Enkultura má dvě základní sociální funkce:

- kontinuitu kulturního systému (kulturní transmise),
- formování sociální identity členů daného společenství.

Enkultura zajišťuje stabilitu sociálního jednání, sociálních vztahů a sociálního uspořádání založenou na osvojení si základního souboru sociálních hodnot a norem chování, které jsou obecně přijímány. Vytváří předpoklad, aby ve společnosti vznikl hodnotový a normativní konsenzus jako shoda většiny společnosti na obsahu základních sociálních hodnot a norem, které nelze zpochybňovat.

Na mikrosociální úrovni je cílem procesu enkulturace osvojení si kulturního kapitálu (*cultural capital*) dané kultury jedincem. Pierre Bourdieu definuje kulturní kapitál jako nástroj k přivlastňování symbolického bohatství společnosti – jazykových a dalších symbolických kódů, sloužící k zajištění sociální

<sup>88</sup> Jde o děti, které vyrůstaly v raném věku mimo lidskou společnost mezi zvířaty, zejména vlky, a zůstávají po zbytek života duševně opožděné.

<sup>89</sup> Srov. heslo Enkultura. In: *Velký sociologický slovník. I, A–O*. Praha: Karolinum, 1996, s. 262.

a kulturní reprodukce jednotlivce v sociální hierarchii.<sup>90</sup> Kulturní kapitál představuje objem znalostí, idejí, sociálních regulativů, vzorů chování, životního stylu, etikety a verbálních a dalších dovedností, který tvoří pro jedince nebo skupinu předpoklad k dosažení a udržení určitého sociálního statusu a současně je legitimací tohoto statusu. Je výrazem kulturního dědictví sociokulturního prostředí, ve kterém jedinec vyrůstá a žije.

Podle Bourdieua vstupní úroveň kulturního kapitálu zároveň zajišťuje selekci žáků ve vzdělávacím systému a skrytě tak reprodukuje sociální nerovnost ve společnosti a blokuje vzestupnou sociální mobilitu příslušníků nižších sociálních vrstev. Záměrně udržovaným nedostatkem kulturního kapitálu argumentují i romské iniciativy s poukazem, že neromská společnost tak blokuje přístup Romů ke vzdělání, a tím de facto i ke kulturnímu kapitálu. Je tak bráněno integraci Romů do společnosti. Vytváří se uzavřený kruh:

- Romové nemají kulturní kapitál,
- nedostanou se do majoritní společnosti,
- proto nemohou získat kulturní kapitál.

### 2.2.3 Etnocentrismus nebo kulturní relativismus

Dějiny lidstva představují nekonečnou řadu střetů a válek mezi lidskými společenstvími různých kultur. Důvodem těchto střetů je nejenom teritoriální expanze, ale ještě častěji útok směřuje proti jiným lidem jako vnějšímu nepříteli. Vnější nepřítel je nejučinnějším způsobem, jak udržet soudržnost sociálního společenství.

V mnoha kulturách se prosazuje přesvědčení, že „co je jiné, to je nebezpečné“. Tento postoj charakterizuje pojem xenofobie – strach, pocit ohrožení a s tím spojené nepřátelství až nenávisť ke všemu cizímu, co pochází (přichází) z jiného sociálního společenství, z neznáma. Xenofobie je často uměle živena a podporována různými ideologiemi, kdy „cizinci“ nebo „cizí“ minority, národy se mohou stát obětí beránkem coby „původci“ sociálních problémů.

Od xenofobie se lze snadno dostat k představě, že kultura našeho vlastního společenství je správnější, morálnější, spravedlivější. Tato představa

<sup>90</sup> BOURDIEU, P. *Teorie jednání*. Praha: Karolinum, 1998, s. 14 a násl.

etnocentrismu<sup>91</sup> (*ethnocentrism*) vyjadřuje tendenci poznávat, hodnotit a interpretovat všechny jevy z perspektivy kultury vlastního společenství.<sup>92</sup> Příkladem může být evolucionistická doktrína evropocentrismu jako hodnotícího principu poměřujícího způsob života jiných národů a společenství srovnáváním s normami a hodnotami evropské kultury. Její zpochybňování kvality jiných než evropských kultur pomohli překonat kulturní a sociální antropologové a sociologové až začátkem 20. století upozorněním na rozmanitost sociokulturních systémů na zeměkouli, jež představují vždy jedinečnou kombinaci kulturních prvků.

Etnocentrismus vyjadřuje fakt, že naše skupina (*in-group*) se považuje za střed všeho dění a všechny ostatní skupiny (*out-group*) se třídí a kvalifikují ve vztahu k této naší skupině. Hodnoty a normy vlastního společenství (národa, rasy, sociální skupiny apod.) jsou tak považovány za jediné srozumitelné, správné a věrohodné. Kultura cizího společenství je chápána jako odchylka od optima, nebo dokonce jako anomálie.

Krajní, militantní etnocentrismus může vést až k propagaci absolutní hegemonie vlastní kultury, založené na absolutní netoleranci k odlišným kulturním hodnotám, normám a idejím. Může mít zejména podobu:

- Nacionalismu – zdůvodňuje výjimečnost a nadřazenost hodnot, norem, idejí a kultury vlastního národa oproti jiným národům.
- Rasismu – zdůrazňuje nerovnost lidských ras a etnik, s níž spojuje i nerovnost duševních schopností a vytvořené kultury. Vyslovuje přesvědčení o výjimečném postavení a hodnotě vlastní rasy.
- Náboženského fanatismu – projevuje se u některých náboženských hnutí, např. u islámského fundamentalismu.

Opakem etnocentrismu je přístup **kulturního relativismu** (*cultural relativism*). Označuje se tak přístup ke studiu kultur, který vychází z předpokladu, že jednotlivé kultury (subkultury) představují jedinečné a neopakovatelné sociokulturní systémy, které je možno popsat a pochopit pouze v kontextu jejich vlastních hodnot, norem a idejí. Nejsou apriorně vyšší a nižší

<sup>91</sup> Hofstede podotýká, že etnocentrismus je v případě národa totéž co egocentrismus v případě jednotlivce. HOFSTEDE, G. a G.J. HOFSTEDE. *Kultury a organizace: Software lidské mysli*. Praha: Linde, 2007, s. 246.

<sup>92</sup> Viz k tomu heslo Etnocentrismus. In: *Velký sociologický slovník I*. Praha: Karolinum, 1996, s. 278.



kultury: normy, hodnoty a ideje mají smysl jen ve vztahu k dané kultuře a sociálnímu útvaru, v němž jsou formulovány, jinak jsou nesrozumitelné a nepochopitelné.

Kulturní relativismus hlásá toleranci ke způsobu života cizích společností a respektování jejich hodnot. Tuto toleranci však nelze posunout až do polohy morálního relativismu, který by znamenal rezignaci na možnost nalezení univerzálnějších prvků lidské morálky.<sup>93</sup> Druhým závažným problémem spojeným s doktrínou kulturního relativismu je předpoklad radikální jinakosti. Souvisí se snahami kulturních relativistů pojímat kultury jako kolektivní identity a ochraňovat kulturní odlišnosti celých skupin. Tato ideologie je mnohdy v protikladu k tužbám jednotlivých příslušníků těchto menšinových kultur integrovat se do většinové společnosti a dosáhnout vyššího životního standardu.<sup>94</sup>

## 2.2.4 Proces kulturní změny

Sociokulturní systém není statický, podléhá neustálým změnám. Kulturní změna (*cultural transformation*) představuje nehodnotící kategorii, sloužící k označení procesu vzniku, změny nebo zániku kultury dané společnosti na úrovni celé kultury, jednotlivých subkultur nebo jejich dílčích částí, tj. jednotlivých kulturních prvků a komplexů.

Kulturní změna může být vyvolána působením několika faktorů:

1. Kulturní inovace – vyvolané endogenními podněty vycházejícími z vlastního společenství, např. ideová hnutí, objevy a vynálezy.
2. Environmentální změny – změny přírodního prostředí, např. změna podnebí, ekologické havárie, změny zdrojů nerostného bohatství apod.
3. Kulturní difuze – změny vyvolané z kontaktu s jinými sociokulturními systémy, s jejich materiální a duchovní kulturou (technologemi, hodnotami, idejemi, náboženstvím apod.).

Interkulturní komunikace a interkulturní mediace se dotýká zejména proces kulturní difuze představující pronikání cizích kulturních prvků a komplexů

<sup>93</sup> Jandourek si v této souvislosti klade otázku, zda můžeme tolerovat, že některá kultura krutě zachází se ženami. Konstatuje, že je odpověď obtížná, neboť je to autentická tradice dané kultury. JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál, 2003, s. 182.

<sup>94</sup> Viz k tomu HORÁKOVÁ, H. *Kultura jako všelék?: kritika soudobých přístupů*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2012, s. 167–168.

z jedné kultury do kultury druhé, kdy může docházet k přebírání cizích kulturních prvků a jejich zařazení do vlastního sociokulturního systému. V podmínkách postupujícího procesu globalizace dnes již téměř neexistují izolované lokální kultury. Zdrojem a základním mechanismem exogenní kulturní změny je dnes migrace obyvatel v geografickém prostoru spojená s kulturní difuzí zprostředkovaná migrující populací s agresivní transmisí kulturních prvků.

Kulturní difuzi není možno redukovat pouze na jednosměrný proces. Vliv jedné kultury ale bývá často silnější než vliv kultury druhé, což v situaci intenzivních kulturních kontaktů může vést k narušení nebo ztrátě kulturní identity společnosti, která se ocitá pod akulturačním tlakem. Přijetí nových kulturních prvků formou difuze není automatické a střetává se s řadou bariér.

Sociokulturní změnu vyvolanou kulturním kontaktem dvou nebo více dříve oddělených kultur označujeme jako akulturaci (acculturation), která probíhá na mikrosociální, mezosociální nebo i na makrosociální úrovni. Akulturace má charakter interkulturního procesu, tedy procesu odehrávajícího se v konfrontaci mezi jedincem (skupinou, společenstvím) sdílenou kulturou a kulturou jinou, vnější, odlišnou. Jde tedy o proces, při němž se jedinec nebo skupina v kontaktu s jinou kulturou vyrovnává s jejími kulturními podněty, přičemž se některé charakteristické prvky cizí kultury přebírají a jiné odmítají. Může tak docházet ke střetu kulturních prvků osvojených dříve v procesu enkulturace vlastní kultury s akulturovanými prvky jiné kultury. Proces akulturace se může vztahovat ke kulturním prvkům přicházejícím zvnějšku sociokulturního systému kulturní difuzí (např. zahraniční náboženské hnutí), tak i prvkům jiné sociální subkultury téže společnosti (např. extremistická hnutí).

Na základě empirických studií je možno proces akulturace rozdělit do pěti základních fází:<sup>95</sup>

1. konfrontace kultur, která vede postupně ke vzájemnému poznání kladů a záporů,
2. akceptování některých cizích kulturních obsahů a jejich selekce vzhledem k jejich funkčnosti a atraktivnosti,
3. přijetí těchto kulturních obsahů do vlastního kulturního systému,

<sup>95</sup> Srov. ŠUBRT, J. *Soudobá sociologie*. V. Praha: Karolinum, 2013, s. 76.

4. souběžná modifikace vlastního kulturního systému založená na jeho rekonpozici, jež je spjatá s přijetím jedněch a eliminací jiných kulturních prvků,
5. akulturační reakce reprezentovaná na jedné straně negativními postoji, které brání čistotu vlastní kultury odmítáním cizích vlivů, na straně druhé pozitivními postoji, jež vítají kulturní změny a inovace, které s sebou akulturace přináší.

Akultura má za následek pokles autonomie kultur a nárůst kulturní plurality. Pod vlivem silné akultury může dojít i ke zhroucení mechanismů, které zajišťovaly integritu a fungování slabší kultury, ke ztrátě kulturní identity, kulturní dezintegraci a postupné asimilaci příslušníků slabší kultury. Výsledkem procesu akultury může být i vyšší soudržnost vlastní kultury.

V situaci, kdy se vzájemně střetají dvě nebo více kultur, resp. subkultur a jejich členové vzájemně prosazují značně odlišné, až protikladné kulturní prvky, dochází ke kulturnímu konfliktu (*culture conflict*), který může mít i podobu konfrontace nebo snah o eliminování nebo zničení jiného socio-kulturního systému a jeho příslušníků. Jeho projevem může být i kulturní šok. Kulturní šok (*culture shock*) označuje psychický nebo sociální otřes dosavadních kulturních jistot spojený se ztrátou předvídatelnosti sociálního života, ke kterému dochází u jedince, sociální skupiny nebo celého společenství v důsledku překvapivého, nečekaného, bezprostředního kontaktu s cizí nesdílenou kulturou přicházející z vnějšku (např. při okupaci území) nebo z vnitřku (např. působením náboženské sekty). Kulturní šok může proběhnout jak v rovině osobnostní v psychice jedince, tak na úrovni sociální skupiny (společenství). Nové kulturní vzorce se přitom mohou jevit nelogické a neslučitelné, ale současně i zajímavé a přitažlivé svou novostí.<sup>96</sup>

V důsledku kulturního konfliktu může dojít:

- k prohloubení identifikace jednotlivců nebo skupin s kulturními hodnotami a normami vlastní společnosti (kultury), k přimknutí se k vlastní kultuře,
- k rozkolísání nebo ztrátě kulturní identity a k různé míře kulturní dezintegrace.

<sup>96</sup> Podrobně s uvedením řady faktografických údajů se touto problematikou zabývá Alvin Toffler v práci TOFFLER, A. *Šok z budoucnosti*. Praha: Práce, 1992, 284 s.

Kulturní dezintegrace (*cultural disintegration*) vyjadřuje rozpad a zánik funkčního uspořádání základních kulturních prvků, zejména sociálních regulativů a kognitivních idejí, které tvoří osobitý, jedinečný a neopakovatelný charakter určité kultury. Kulturní dezintegrace je spjatá s disfunkcí a rozkladem kulturních institucí, které přestávají plnit své úkoly, a s oslabením formálních i neformálních mechanismů sociální kontroly. Průvodními znaky kulturní dezintegrace jsou četnější projevy deviantního chování, kolísání hodnotových kritérií, destabilizace normativního systému blížící se někdy až k anomii a zvýšená frekvence výskytu vzorů chování, v důsledku kterých se stávají typickými projevy chování odchylovající se od hodnot a norem dané kultury.

Nové kulturní integrace lze dosáhnout:

- obnovením funkčního uspořádání kulturních elementů na původních nebo nových základech,
- vytvořením kvalitativně nového kulturního uspořádání,
- postupnou asimilací cizí kultury v procesu akulturace, tedy přijetím nové kulturní identity při ztrátě původní kulturní identity.

Historie poskytuje mnoho příkladů akulturace, zejména pokud jde o kulturní vliv antiky, technické inovace průmyslových revolucí, koloniální expanze a v současnosti proces amerikanizace a globalizace. Výzkumy kulturní difuze nabývají v současnosti na významu zejména z hlediska interetnických vztahů, interkulturní komunikace a kulturních změn vyvolaných masovou migrací a růstem přistěhovalců do vyspělých zemí.

## 2.3 Interkulturní rozdíly a interkulturní komunikace

### 2.3.1 Rozmanitost kultur

Na zeměkouli existuje velká rozmanitost kultur, na což se zaměřily zejména studie kulturní antropologie. Kulturní diverzita je esencí lidského života: lidé žijí ve své specifické kultuře a rozvíjejí ji. Kultura ovlivňuje jejich vnímání, myšlení, jednání, hodnoty, přístup k realitě a další charakteristiky. Co je tím společným jmenovatelem, který tmelí jednotlivé kultury a vytváří z nich pomyslný celek, jakým jsou národy, etnika, kasty, náboženské komunity, profesní společenství apod.? Záleží na výchozích historických, ekonomických a společenských podmínkách, za kterých se kulturní diverzita rodila. Významnou roli v tom hrály a hrají společné zájmy a společná ochrana.

Na makrosociální úrovni tvoří jednotlivé kultury relativně jednotný celek, jenž není součástí další kultury. V tomto smyslu můžeme mluvit především o národních, etnických a kmenových kulturách. Podle údajů HRAF se takto lidská populace dělí na zhruba čtyři tisíce kultur. Tento počet dále narůstá s požadavky některých skupin na svou kulturní svébytnost.<sup>97</sup>

Kulturní rozmanitost je i v globalizujícím se světě vázána především na národní identitu. Podle logiky kulturního nacionalismu je nejcenějším majetkem společnosti její kultura a její historie. Národní kultura a identita příslušníků národa je založena na specifické kulturní pospolitosti odlišující se tak od jiných národních kultur. Kulturní diverzita představuje pro národní integraci a sociální smír určitou výzvu.<sup>98</sup>

S národní identitou bývá spojována národní povaha (charakter), jejíž vědecké zkoumání bylo započato desetisvazkovým dílem Wilhelma Wundta *Psychologie národů*. U nás se českou národní povahou zabýval meziválečný český právník a sociolog Emanuel Chalupný v práci *Národní povaha česká*. Národní povaha podle Chalupného představuje souhrn vlastností, jimiž se národ liší od národů jiných. Tato povaha dochází výrazu v myšlení, cítění a jednání, tedy ve všem, čím národ žije. Jeho jazyk, zvyky, zaměstnání, kroje, umění, náboženství, mravní zásady, politické a právní řízení nabývají zvláštního rázu a během generací se ustalují a vyhraňují ve svérázný charakter.<sup>99</sup>

I když je koncept národní povahy považován za diskutabilní sociální konstrukt, zahrnující v sobě i prvky nacionální a ideologické, lze ho na makrosociální úrovni do úvah o interkulturních rozdílech a interkulturní komunikaci zahrnout. O obtížnosti uchopení české národní povahy však svědčí velmi rozdílná tvrzení, kupř. že pro český národ je typický malý český člověk, švejkovství, čecháčkovství apod. Odpověď není a nemůže být jednoznačná.<sup>100</sup> Empiricky se otázkou české národní povahy zabýval

<sup>97</sup> HRAF (Human Relations Area Files) je nezisková mezinárodní organizace, která provádí komparativní studie lidských kultur. Jejími členy je více než 20 členských států.

<sup>98</sup> Srov. HORÁKOVÁ, H. *Kultura jako všelék?: kritika soudobých přístupů*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2012, s. 158.

<sup>99</sup> CHALUPNÝ, E. *Národní povaha česká*. Praha: vlastním nákladem, 1907, s. 7–8.

<sup>100</sup> Českou národní povahou v souvislosti s interkulturní komunikací a interkulturní psychologií se zabývá podrobně Jan Průcha. Uvádí tvrzení některých autorů spojujících českou národní povahu s individualismem, mírumilovností a iniciativností, spojenou však s nedůsledností. PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*. 2. rozš. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 136–137.

v 90. letech český antropolog Ladislav Holý za použití reprezentativního sociologického výzkumu, z něhož vyplynuly některé obecnější závěry.<sup>101</sup>

Češi se podle výsledků výzkumu považují za vlastence, ale jsou také nacionalisté, k čemuž se ale odmítají přiznat. Za Čecha považují toho, kdo splňuje tři podmínky: narodit se v Česku, mít češtinu za mateřský jazyk a mít české rodiče. Někdo, kdo mluví česky, nemusí být nutně Čech. To se týká i etnických menšin, protože mají odlišné zvyky nebo jsou rasově odlišné. Od emigrantů Češi očekávají nejvyšší loajalitu vůči českému národu. Je pro ně důležitý vztah k vlasti, k mateřské zemi, stát považují za umělou konstrukci. Národ žil a žije bez ohledu na stát. Češi vyznávají rovnostářství, jehož základem je víra, že všichni jsou v podstatě stejní a pocházejí ze stejných chudých poměrů. Vyznávané rovnostářství se ale zvrhává do závisti, netolerance a nesnášení autorit. Tyto rysy české národní povahy se promítají i do domácí sociální komunikace jako určitá bezohlednost, neúcta, rovnostářské postoje, opouštění principu seniority. K tomu přistupuje odtahovaný vztah, přezírání až despekt k příslušníkům okolních států a etnickým menšinám.

### 2.3.2 Multikulturalismus nebo kulturní pluralismus

Podle kulturní teorie vede globalizace ke znadnárodnění etnicit, tříd a kultur. Je čím dál těžší hovořit o národních kulturách a identitách, a to vzhledem k transformativní povaze transnacionalismu a transkulturalismu.<sup>102</sup> Globalizační tlak ale nepůsobí vždy ve směru centralizace nebo vytváření větších celků. Integrační proces ekonomické, technologické a civilizační globalizace tak často zároveň paradoxně vede k emancipaci národních a kvazinárodních států nebo vyústí uje i do různých forem regionalizace, jež nabývá právních a politických forem. Lze tak rozlišovat i mezi globálním lokalismem (*global localism*) a lokálním globalismem (*localized globalism*).<sup>103</sup>

<sup>101</sup> HOLÝ, L. *Malý český člověk a skvělý český národ: národní identita a postkomunistická transformace společnosti*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001, 209 s.

<sup>102</sup> BROOKSOVÁ, A. Nové chápání reprezentace a identity – problém transkulturalismu a transnacionalismu na rozhraní feminismu a kulturní sociologie. In: EDWARDS, T. *Kulturní teorie: klasické a současné přístupy*. Praha: Portál, 2010, s. 253.

<sup>103</sup> TWINING, W. *Globalisation and Legal Theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006, s. 5.

Globální nevyklučuje lokální a jsme naopak také svědky návratu nebo růstu malých nacionalismů a lokálních identit. Globalizace s sebou přináší v reakci na ni samotnou a její důsledky posilování tendencí k pluralitě v oblasti národní, náboženské, ideové, kulturní, politické a sociální. Obecně přispívá k oslabování suverenity jednotlivých národních států, což v reakci na ni vede k požadavkům na obnovu místních identit projevujících se v návratu nacionalismu (např. Quebec, Katalánsko). Obdobným paradoxem globalizace je i skutečnost, že snaha o to, aby společnému světu nedominoval vliv žádného náboženství a náboženského společenství, vede ve svých důsledcích ke vzniku jakéhosi světového *civil religion*, „občanského náboženství“ spočívajícího na implicitních náboženských hodnotách, které může být zastánci tradičních náboženství chápáno jako náhražkové náboženství či protináboženství. Vytváří se tak propast mezi západním „sekulárním“ světem a světem tradičních náboženství, zvláště kulturou islámu, která pociťuje tento stav jako ohrožení náboženské identity.

Proces globalizace s sebou přinesl zvýšenou vlnu přistěhovalců doplněnou v posledních letech velkými počty ilegálních běženců, kteří představují specifickou kategorii osob, jejichž postavení není institucionálně, právně a sociálně pokryto. V souvislosti s legálním přistěhovalcům začaly moderní liberální státy klást důraz na rozlišení mezi národnostními menšinami a imigranty.<sup>104</sup> Legální imigranti se stávají občany státu na základě dobrovolného přistěhovalcství, jsou geograficky rozptýleni a nejsou institucionálně specificky pokryti. Národnostní menšiny naproti tomu bývají chápány často ve velmi úzkém smyslu jako skupina obyvatel inkorporovaných do státu.

V přístupu k otázkám přistěhovalců a z nich se rekrutujících etnických a kulturních menšin se postupně vyvinuly různé imigrační a integrační politiky vycházející z historických a společenských souvislostí a myšlenkových tradic jednotlivých zemí. Jako stále podstatnější se v této situaci ukázal a ukazuje problém způsobu formování identity nových přistěhovalců. Budování nové identity imigrantů bylo vzhledem k rozdílným historickým a společenským okolnostem založeno v jednotlivých státech na různých imigračních politikách. Formování americké identity u imigrantů vycházelo tradičně z přistěhovalcství přes oceán a bylo po vyloučení etnických a rasových předsudků

<sup>104</sup> Srov. MAREŠ, M. et al. *Etnické menšiny a česká politika*. Brno: CDK, 2004, s. 9 a násl.

v principu univerzálně inkluzivní, spojené s představou tavícího kotle (*melting pot*) vytvářejícího zcela novou národní americkou identitu. Na starém kontinentě s dlouholetými historickými tradicemi přistěhovalectví byla situace odlišná, nepoznamenaná nutností migračního pohybu, i když rozdílná v jednotlivých státech. Univerzalismus Velké francouzské revoluce a občanský koncept národa vedly k inkluzivnější politice podmiňující přijetí imigrantů akceptací francouzské kultury v podobě asimilační integrace. Obdobně inkluzivní byla také britská imigrační politika navazující na britskou koloniální tradici a občansky chápaný národ. Rovněž k přistěhovalcům vstřícně Nizozemsko se po několik století mohlo chlubit svou etnickou a náboženskou snášenlivostí a zejména po 2. světové válce přijalo mnoho přistěhovalců, zvláště z bývalých kolonií, ale i v rámci nábory pracovních sil. Proti těmto univerzalistickým a inkluzivním modelům pak stál exkluzivní model německý a některých dalších států, který vycházel z představy německého národa a předem vylučoval přijetí zaměstnávaných cizinců.

Společným jmenovatelem v přístupu k přistěhovalcům a etnickým a kulturním menšinám se od sedmdesátých let staly v Kanadě a Evropě přístupy multikulturalismu. Pojem multikulturalismu jako takový byl prvně použit v roce 1957 ve Švýcarsku jako pojmenování politicky jednotného, avšak kulturně rozdílného národa. Vlastní ideologie multikulturalismu vznikla v 60. letech v Kanadě, kde bylo třeba dosáhnout politického sjednocení frankofonního a anglofonního obyvatelstva jako dvou „ústavních národů“. V roce 1971 byl multikulturalismus v Kanadě přijat jako státní doktrína a z Kanady se idea multikulturalismu přenesla do Evropy.

Multikulturalismus jako myšlenkový a politický směr vychází ze stanoviska, že v demokratickém státě mohou vedle sebe spolužít jednotlivci a skupiny s rozdílnou kulturou bez ohledu na jejich původ, etnicitu či přesvědčení, vzájemně se obohacují, přičemž si zachovávají svoji kulturní identitu. Zdůrazňuje prospěšnost kulturní rozmanitosti pro společnost a stát v zemích, jejichž obyvatelé pocházejí z rozdílného kulturního prostředí. Multikulturalita tedy předpokládá *„vytvoření přátelského prostředí a vzájemného respektu pro soužití lidí různých etnik a národností; vychází z předpokladu, že všechny kultury mají vzájemně srovnatelnou hodnotu a jsou si rovny a že soužití nositelů různých*



*kultur vede k vzájemnému plodnému obohacení.*<sup>105</sup> Multikulturální přístupy v sobě zahrnují jak deskriptivní, normativní, tak i praktickou dimenzi.<sup>106</sup> Deskriptivní dimenze jako východisko vyjadřuje přesvědčení o relevanci „kulturních“ odlišností. Normativní a praktická dimenze se projevuje na úrovni politických aktů v oblasti legislativní a rozhodovací.

Od 90. let minulého století se všechny hostitelské státy začínají potýkat s problémem nedostatečné integrace přistěhovalců, což se nečekaně projevuje v druhé a třetí generaci přistěhovalců, kteří žijí často na okraji společnosti, uzavírají se do etnických enkláv, ponechávají si zčásti původní způsob života, příj. i jazyk, radikalizují se a aktivizují při šíření fundamentalistického islámu nebo jiných netolerantních ideologických hnutí. Tento vývoj vedl ke zpochybnění konceptu multikulturalismu a multikulturální integrace.

Multikulturalistický diskurs, probíhající v posledních letech zejména v Nizozemsku, Německu, Velké Británii a Francii, ukazuje limity multikulturální integrace komunit a nezbytnost zaměření se na občanskou integraci jedinců v situaci, kdy tradicionalistické etnické komunity ztrácejí vliv na své potomky. Multikulturalismus, který byl odpovědí na potřebu integrace etnicko-kulturních společenství, ale zároveň i zdůrazněním kulturních odlišností, vedl nepřímou k vyzvedávání kulturních odlišností. V podmínkách narůstající migrace a s narůstajícími projevy selhávání kulturní a sociální integrace usazených migrantů se multikulturalismus se svojí optikou vidění reality vyčerpával, jak to v roce 2011 shodně veřejně vyhlásili francouzský prezident Nicolas Sarkozy, německá kancléřka Angela Merkelová a britský premiér David Cameron.

Multikulturalistický diskurs je podrobován kritice a hledají se nové cesty a přístupy. Ideu multikulturalismu podrobil ostré kritice americký teoretik demokracie italského původu Giovanni Sartori.<sup>107</sup> Sartori kritizuje multikulturalismus, který příliš zdůrazňuje kulturní rozdíly a produkuje tak odlišnost rozpadem pluralitní komunity do podcelků uzavřených a homogenních komunit a naproti tomu oceňuje pluralismus respektující odlišnosti,

<sup>105</sup> ŠÍŠKOVÁ, T. *Výzbroj k toleranci a proti rasismu*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 267.

<sup>106</sup> HIRT, T. a M. JAKOUBEK. *Soudobé spory o multikulturalismus a politiku identit*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, s. 10 a násl.

<sup>107</sup> Viz práce SARTORI, G. *Pluralismus, multikulturalismus a přistěhovalci: esej o multietnické společnosti*. Praha: Dokořán, 2005, s. 39.

ale nečinící z nich oproti multikulturalismu prioritní hodnotu. Pavel Barša poukazuje na nezbytnost obratu evropských států od multikulturní integrace skupin k občanské integraci jednotlivců,<sup>108</sup> spočívající v požadavku na osvojení si jazyka, historie a politických institucí přijímací země jako prostředku přijetí liberálních hodnot svobody, rovnosti a demokracie. Tato občanská integrace představuje redefinici problému integrace a má v ní jít o určitou asimilaci občanskou, a ne etnicko-kulturní, tedy nikoliv o nastolení monokulturalismu, ale o vymezení minimálního závazného rámce společenské soudržnosti. Kládl-li tedy multikulturalismus důraz na jednotu v různosti, na skupinovou různost, je nyní položen důraz na občanskou jednotu.

Idea multikulturalismu je nahrazována konceptem **kulturního pluralismu**, který je založen na ideálu otevřené liberální společnosti, má zajistit mezikulturní mír a musí být postaven na základních liberálních hodnotách svobody, rovnosti, demokracie a důstojnosti člověka. Mezi základní podmínky patří znalost společného jazyka a je třeba zdůraznit zásadní roli práva, které má v otevřené liberální společnosti vyznačovat hranice svobody jednotlivce, garantovat tuto svobodu hmotněprávními a procesněprávními instituty a rámovat meze zásahů státu do občanské společnosti. Občanská integrace tak musí být spojena:

- s důslednou implementací principu rovných práv, svobod a příležitostí,
- s pozorností věnovanou vytváření etnicko-kulturních identit příslušníků etnických menšin a ostatní společnosti,
- s otevřeností k rozdílným životním stylům a způsobům nekolidujícím se základními liberálními hodnotami,
- s prováděním programů pozitivního postupu k odstranění faktických nebo symbolických bariér sociální inkluze příslušníků etnicko-kulturních menšin.

### 2.3.3 Klasifikace kultur z hlediska interkulturní komunikace

Kultury lze klasifikovat podle řady kritérií. Z hlediska interkulturní komunikace poskytují výstižnou charakteristiku kultur některá jejich třídění.

<sup>108</sup> BARŠOVÁ, A. a P. BARŠA. *Přistěhovalectví a liberální stát: imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno: MU, 2005, s. 165.

Kulturní a sociální antropologové od sebe vhodně odlišují:<sup>109</sup>

1. Kulturu v plurálu – přistupují ke kultuře jako k univerzálnímu lidskému fenoménu, který je vlastní jenom člověku. Takto chápaná kultura musí být vyabstrahována z jejích dílčích projevů v různých lidských společnostech. Jde vlastně o univerzalistický pojem kultury, který vystihuje různé kulturní mechanismy a provádí jejich zobecnění.
2. Kulturu v singuláru – vystupuje jako relativně uzavřený systém a odkazuje ke specifickému způsobu života různých skupin lidí. Označuje obsahy názorů, hodnot, norem, věř, zvyků a jednání. Jde např. o kulturu Eskymáků, Laponců, islámskou kulturu, lesbickou kulturu apod.

Rozlišení ukazuje napětí mezi obecným pojmem kultury a jejími konkrétními projevy. Naznačuje míru specifické odlišnosti dané konkrétní kultury od obecného modelu kultury, což se projevuje i v oblasti interkulturní komunikace.

Z hlediska způsobu fungování sociálních regulativů je podstatné rozlišení na:

1. Ideální kulturu – spočívá v sociálních normách a hodnotách, které jsou v daném společenství vyžadovány, jsou sociálně akceptovány a lidé se k nim navenek oficiálně hlásí.
2. Reálnou kulturu – vyjadřuje úroveň faktického naplňování hodnot a norem, kterou lidé považují za ještě sociálně přijatelnou, k níž se ale nemohou otevřeně veřejně hlásit v rozsahu, ve kterém oficiálně přijaté sociální hodnoty a normy nenaplníjí nebo přesahují.<sup>110</sup>

Znalost ideální a reálné kultury je pro každodenní život jedince i rozhodovací činnost orgánů a institucí důležitá. Existence rozdílnosti požadavků ideální a reálné kultury ponechává sociálnímu subjektu určitý manévrovací prostor jednání. Míra porušování sociálních norem má nicméně tendenci ustálit se v určitém tolerančním pásmu.<sup>111</sup> Lidé, kteří vždy puntičkářsky

<sup>109</sup> HORÁKOVÁ, H. *Kultura jako všelék?: kritika soudobých přístupů*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2012, s. 69 a násl.

<sup>110</sup> Např. hodnota a norma věrnosti manželskému partnerovi, zdravého životního stylu, čestného jednání. Reálná kultura společnosti, sociálních skupin nebo jednotlivců se může od těchto požadavků v rozumné míře odchylovat.

<sup>111</sup> Podle americké studie jezdí málokdo autem rychlostí stanovenou dopravními předpisy. Když je rychlostní limit stanoven na 55 mil v hodině, pak většina Američanů jezdí rychlostí v rozmezí 50–65 mil, ale nikoli rychlostí 40 nebo 80 mil v hodině. Většinu Američanů by ani nenapadlo uvažovat o krádeži v obchodě, ale nepovažují za prohřešek příležitostné odnesení si některých drobných pracovních pomůcek z práce domů.

dodržují sociální regulativy, jsou často považováni za zvláštní nebo dokonce za podivíny. Znalost ideální i reálné kultury je podstatná zejména pro jedince přicházející z jiné kultury, kteří se v dané kultuře snaží zorientovat a přizpůsobit se jí (např. přistěhovalci).

Clyde Kluckhohn zavedl dělení kultury na:<sup>112</sup>

1. kulturu explicitní (zjevnou, manifestní) – jde tu o část kultury, jíž si jsou její nositelé plně vědomi, resp. která je vnějšímu pozorovateli zjevná, „neskrytá“;
2. kulturu implicitní (skrytou, latentní) – jde o tu část kultury, kterou:
  - a) nejsou její nositelé schopni sami bezprostředně exaktně popsat, a proto musí být rekonstruována analýzou;
  - b) nebo kterou přijímají její nositelé spontánně, aniž si toho jsou vědomi (např. rodný jazyk).

Z hlediska interkulturní komunikace a mediace je vhodné uvést rozdělení kultur na:<sup>113</sup>

1. Kultury adaptivní – jsou schopny přizpůsobit se změněným podmínkám prostředí, ale i měnit podmínky prostředí podle svých potřeb.
2. Kultury maladaptivní – jejich nepřizpůsobivost může ohrozit přežití kultury a její reprodukci.

Často je používané dělení kultur na:

1. Kultury zaměřené na minulost – orientují se na tradiční hodnoty a způsoby, jak se co dělá. Mají tendenci být konzervativní v řízení a pomalu měnit ty věci, které jsou vázány na minulost. Bývají sem řazeny např. Japonsko nebo Velká Británie.
2. Kultury zaměřené na současnost – vidí minulost jako minulou a budoucnost jako nejistou. Preferují krátkodobé výhody. Patří sem např. některé země Latinské Ameriky.
3. Kultury zaměřené na budoucnost – dívají se do budoucnosti s optimismem. Domnívají se, že se dokáží rozvinout vlastním přičiněním. Bývají sem řazeny např. Spojené státy a Brazílie.

<sup>112</sup> Srov. HORÁKOVÁ, H. *Kultura jako všelék?: kritika soudobých přístupů*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2012, s. 95.

<sup>113</sup> JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál, 2003, s. 179.

### 2.3.4 Interkulturní komunikace

Komunikace odráží určitý způsob života lidských společností, vyjadřuje lidské významy a hodnoty. Nelze ji oddělovat od způsobu vidění a vykládání světa dané doby (jazykový relativismus). Procesu verbální a neverbální komunikace je věnována pozornost dlouhodobě, komunikaci z jeho interkulturní stránky je však pozornost věnována teprve relativně krátkou dobu.

Komunikační možnosti, tj. schopnost přenést informace ve stejném významu a smyslu, ovlivňuje významně použitý jazyk komunikace. Překlad knihy do jiného jazyka, ač je jazykově proveden na odpovídající úrovni, může dát knize poněkud jiný vnitřní smysl a myšlenkové vyznění. Rozdílné jazyky často znamenají i rozdílné vidění skutečnosti. To se promítá jak do způsobu myšlení o dané skutečnosti, tak i ve slovních vyjádřeních při komunikaci. Mluvit konkrétním jazykem znamená osvojovat si specifickou „*vízi světa*“.<sup>114</sup> Podle známé *Sapir-Whorfovy hypotézy je pojetí reálného světa vystavěno na jazykových zvyklostech dané komunity. Naše mluva realitu zrcadlí a mění*. Lze říci, že jazyk konstruuje skutečnost.<sup>115</sup> Lidé mluvící jinými jazyky tak jinak svět vnímají a jinak o něm přemýšlí.<sup>116</sup> Příkladem vytváření skutečnosti je i uplatňování politicky korektního jazyka.

Problém interkulturní komunikace nespočívá jen v dokonalé znalosti cizího jazyka a schopnosti orientovat se v jeho odborné terminologii. Úspěch této komunikace závisí i na dobré vzájemné znalosti kultury. Zejména kulturní odlišnosti partnerů mohou sice zcela nenápadně, avšak o to významněji ovlivnit celý proces komunikace a následně spolupráce.<sup>117</sup> Mohou vznikat interkulturní komunikační bariéry, které mohou vést i k závažným nedorozuměním a konfliktům.

<sup>114</sup> URBANOVÁ, M. a M. VEČEŘA. *Rétorika pro právníky*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, s. 33.

<sup>115</sup> Viz k tomu podrobněji VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, s. 139.

<sup>116</sup> Jan Bouzek to názorně ukazuje na slově člověk. S tímto slovem se v různých jazycích spojují různé základní vlastnosti a charakteristiky: latinsky homo z lat. humus, tedy pozemšťan; řecké antropos od slova vzpřímený; německé a anglické man – člověk jako něco mocného, statečného; slovanské člověk z čelo a věk, na čele má něco věčného (věčný duch). BOUZEK, J. *Jak se domluvit s jinými?: úvod do mezikulturní komunikace*. Praha: Triton, 2008, s. 32.

<sup>117</sup> PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada, 2010, 148 s.

Obecně lze konstatovat, že zapojení se do nějaké podoby interkulturní komunikace (zahraniční dovolená, zahraniční studijní pobyt, zahraniční návštěva) znamená nutně určitou konfrontaci s komunikačními bariérami. Komunikace lidí z odlišných kulturních prostředí, ať již etnicky, nábožensky, sociálně, kulturně nebo jinak, vede k nedorozuměním, zejména pokud jde o:

- rozdílnou jazykovou výbavu – nejde jen o nedostatečnou znalost jazyka, ve kterém probíhá komunikace, ale i o projev jazykového relativismu, kdy jazyk jako takový s sebou nese určité nazírání světa prizmatem daného jazyka,
- jiné životní zkušenosti – komunikující vstupuje do komunikace s určitým předporozuměním, tj. s tím, co vnáší do komunikace ze svých dosavadních znalostí, zkušeností, představ, významových očekáváníí apod.,
- rozdílné hodnotové orientace, a to jak pokud jde o aktuální hodnotový žebříček, tak hlubší hodnotové zakotvení komunikujících osob. Projevuje se zde navíc i jev označovaný jako hodnotový relativismus, kdy stejná fakta jsou rozdílně hodnocena. Jde např. o rozdílný vztah k autoritám, k mužské a ženské roli, k pojetí pravdy, poctivosti, cti, spravedlnosti apod.,
- rozdílnost sociálních norem, kulturních zvyklostí, životního stylu, sociálních vazeb a vztahů, sociálních institucí apod.,
- zaujímané sociální nebo individuální stereotypy – jako často zkreslená předsudečná schémata vnímání a hodnocení např. národů, ras, vlastností apod.,
- nepřívětivě se v komunikaci projevující etnofaulismy – užívání neoficiálních označení příslušníků jiných etnik, národů, zemí apod., která mají humorný, lehce zesměšňující, vulgární, nebo až šikanózní a pejorativní charakter (např. označení národů jako Skopčáci, Pšonci, Ivani apod.).

## 2.4 Interkulturní hodnotové variace

### 2.4.1 Hodnoty jako vztahové kategorie

K základním sociálním regulativům sociokulturního systému patří vedle sociálních norem hodnoty. Pojem hodnoty je předmětem studia řady vědních

oborů, z nichž každý klade důraz na určité aspekty hodnoty a hodnocení. K problematice interkulturní komunikace má vztah zejména sociologické chápání hodnoty. V sociologii převažuje pojetí hodnoty jako představy toho, co je žádoucí a co ovlivňuje volbu alternativ chování. V tomto smyslu vhodně definoval pojem hodnoty Clyde Kluckhohn jako explicitní nebo implicitní, pro jedince nebo skupinu charakteristickou představu (koncept) žádoucího, jež ovlivňuje výběr dosažitelných způsobů, prostředků a cílů činnosti (jednání).<sup>118</sup> Hodnota tak reguluje podnětové uspokojení v souladu s hierarchicky uspořádaným souborem cílů osobnosti a požadavky sociokulturního systému.

Hodnota je především vztahovou kategorií. Jde především o:

- vztah mezi subjektem (individuem, sociální skupinou) a objektem, který je předmětem hodnocení,
- vztah mezi subjektem a jeho hodnotovým systémem jako referenčním systémem, k jehož kontinuu hodnot přiřazujeme hodnocený objekt,
- vztah objektu, subjektu a jeho hodnotového systému k sociálnímu hodnotovému systému jako systému referenčnímu.

Jde o relevantnost objektu pro subjekt. Hodnotu lze tedy chápat jako specifický vztah subjektu a objektu, daný významem a smyslem, který má objekt pro uspokojení potřeb, zájmů apod. subjektu v jeho individuálním i sociálním kontextu. Hodnoty nejsou při směřování sociálního jednání méně reálné než chování jiného subjektu (*alter ego*) nebo objektů, v nichž se hodnoty konkretizují, nebo které hodnotu vyjadřují.

Hodnoty jsou určitým standardem, individuálním nebo kulturním (sociálním), jímž jsou věci, události či jednání poměřovány a schvalovány. Jde o standard sdílený jedincem nebo sociálním útvarem (rodina, vesnická komunita, společnost). Hodnoty tak můžeme vztahovat k:

- jednotlivci a jeho osobnostní struktuře – individuální hodnoty,
- sociálním skupinám (např. k rodině) – skupinové hodnoty,
- širšímu lidskému společenství nebo určité společnosti (např. k náboženské společnosti, české společnosti) – sociální hodnoty.

<sup>118</sup> Viz heslo Hodnota. In: *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996, s. 379 a násl.

Uvedené tři roviny hodnotových systémů je třeba chápat ve vzájemné interakci. Hodnoty jsou základními kategoriemi kultury, které odpovídají jejím trendům, ideálům a normám.<sup>119</sup>

Hodnoty jako základní motiv lidského jednání a zároveň prostředek regulace sociálních vztahů plní individuální a sociální funkce:

1. Individuální funkce hodnot – hodnoty, které si jedinec osvojuje, přispívají k zapojení jedince do sociálních vztahů daného společenství v procesu socializace.
2. Sociální funkce hodnot – zajišťují sociální integritu daného společenství, sociální kontrolu a sociální prevenci deviantního jednání.

Sociální hodnoty se ustalují a hierarchizují v každém sociálním útvaru, a to zejména z hlediska potřeb, zájmů a cílů jeho členů. Souhrn sociálních hodnot představuje dynamický, hierarchicky uspořádaný hodnotový systém, který se mění v souladu se změnami ostatních kulturních prvků a je pro konkrétní sociokulturní systém typický a jedinečný. Jednotlivé sociální útvary se mohou navzájem dosti podstatně lišit:

- v obsahu uznávaných sociálních hodnot,
- v jejich vertikální hierarchizaci,
- v míře hodnotové shody sociálního útvaru, tedy do jaké míry existuje v daném společenství konsenzus v uznávání určitých hodnot.

Míra hodnotového konsenzu závisí zejména na:

- homogenosti (stejnorodosti) složení sociálního útvaru (zvláště podle základních biosociálních charakteristik),
- členitosti dílčích kulturních podsouborů (subkultur),
- stabilitě a integraci kulturních prvků sociokulturního systému.

#### 2.4.2 Hodnotová odlišnost kultur

Hodnoty představují tendenci dávat přednost určitým vztahům před jinými. Mají v sobě dvě složky, složku popisnou a složku hodnotící. Složka hodnotící vyjadřuje směr chtěného versus nechtěného: tedy rozlišení mezi dobrým a zlým, přijatelným a nepřijatelným, spravedlivým nespravedlivým apod.<sup>120</sup>

<sup>119</sup> DOROTÍKOVÁ, S. *Filosofie hodnot: problémy lidské existence, poznání a hodnocení*. Praha: UK, 1998, s. 62 a násl.

<sup>120</sup> HOFSTEDE, G. a G. J. HOFSTEDE. *Kultury a organizace: Software lidské mysli*. Praha: Linde, 2007, s. 17–18.



Hodnoty můžeme rozlišit na hodnoty individuální a hodnoty kulturní (sociální),<sup>121</sup> jako hodnoty sdílené většinovým společenstvím (společnost, vesnická komunita, náboženská společnost apod.). Jde zejména o hodnoty týkající se vztahů mezi členy daného společenství, vztahy k sobě (skromnost apod.) a respekt k autoritám.

Rozdíly mezi kulturami od makrosociální po mikrosociální úroveň kultury lze charakterizovat v různých oblastech sociálního života (např. v ekonomické, politické a umělecké oblasti). Za jádro kultury bývají považovány kulturní vzorce, jejichž teoretický základ rozpracovala Ruth Benedictová (*Patterns of Culture*, 1934). Kulturní vzorce zahrnují obecně přijímaný soubor hodnot sdílený určitou kulturou napříč generacemi.

Rozmanitost sdílených hodnot různých kultur se podařilo překonat významnému americkému sociologu Talcotu Parsonsovi, který vytvořil multidimenzionální klasifikaci hodnot, podle níž jsou všechny lidské aktivity podmínovány směsicí pěti „vzorců proměnných“ (*pattern variables*). Parsons tyto své hodnotové orientace formuloval jako polární alternativy pěti základních dilemat orientace sociálního jednání. Jsou definovanými typy lidských vztahů, vyjadřujícími základní postoje v sociální interakci.

Parsonsovy hodnotové orientace formulují tato alternativní hodnotová dilemata:<sup>122</sup>

1. Afektivita versus afektivní neutralita (tj. potřeba spokojenosti versus brzdící podněty).
2. Universalismus versus partikularismus.
3. Askripce versus výkon (připsaná charakteristika versus podaný výkon).
4. Globálnost versus specifická.
5. Orientace na sebe versus orientace na kolektiv.

Parsonsovy hodnotové orientace lze využít k hodnotovému zařazení každého sociálního jednání. Sociokulturnímu systému odpovídá specifická kombinace převažujícího sociálního jednání vycházejícího z hodnotových vzorců dané kultury a toto jsou také podle Parsonse zdroje pro charakteristiky národů a kultur.

<sup>121</sup> Srov. PRUDKÝ, L. *Studie o hodnotách*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, s. 60.

<sup>122</sup> PARSONS, T. *The Social System*. London: The Free Press, 1964, s. 67.

Pozdější sociologické a psychologické studie se zaměřily na specifikaci kulturních standardů, které by vystihly interkulturní rozdíly hodnotových orientací. Kulturní standardy se vymezují jako „způsoby vnímání, myšlení, hodnocení a jednání, které většina příslušníků jedné určité kultury považuje za obvyklé, normální, typické a společensky závazné jak pro sebe, tak pro ostatní.“<sup>123</sup> Kulturní standardy řídí a regulují chování příslušníků vlastní kultury a určují hodnocení chování druhých.

Interkulturní srovnávací výzkum hodnot v národních kulturách je spojován s holandským sociálním psychologem Geertem Hofstedem, který sestavil výstižný soubor kulturních standardů. Na základě rozsáhlého výzkumu v pobočkách firmy IBM ve třiapadesáti státech sestavil Hofstede pět kulturních dimenzí, kterými lze charakterizovat národní, regionální, komunitní, organizační i třídní kultury. Opakované výzkumy potvrdily, že hodnoty vyjádřené v Hofstedeho kulturních dimenzích vystihují kulturní odlišnosti sociálních seskupení, přičemž Hofstede dává důraz na národní příslušnost. U členů pracovního kolektivu vystihují kulturní dimenze organizační kulturu pracoviště a efektivnost pracovní činnosti.

Hofstede formuloval těchto pět bipolárních kulturních dimenzí národních kultur, které chápal jako určité „mentální naprogramování“.<sup>124</sup>

1. Velká vzdálenost moci versus malá vzdálenost moci (*power distance*) – vyjadřuje vztah lidí určité kultury k autoritě.
2. Velká míra vyhýbání se nejistotě versus malá míra vyhýbání se nejistotě (*uncertainty avoidance*) – jak moc lidem vadí podstupovat riziko změn.
3. Individualismus versus kolektivismus (*individualism*) – rozsah závislosti jedince na kolektivu.
4. Maskulinita versus femininita (*masculinity*) – zastoupení a vliv mužského / ženského prvku v hodnotách společnosti.
5. Krátkodobá orientace versus dlouhodobá orientace (*long-term orientation*) – vyjadřuje vlastnosti lidí vztahované k budoucím odměnám, k ochotě podřízovat se ve prospěch dlouhodobých cílů. Vystihuje příznačně rozdílnost mezi „západním“ a „východním“ způsobem myšlení.

<sup>123</sup> PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada, 2010, s. 151.

<sup>124</sup> Viz práce HOFSTEDE, G. a G. J. HOFSTEDE. *Kultury a organizace: Software lidské mysli*. Praha: Linde, 2007, s. 28 a násl.

Všechny dimenze jsou měřeny indexy, které mohou nabývat hodnot v rozmezí 0–100. Každou kulturu tak vystihují indexy pěti dimenzí, z jejichž porovnání je zřejmé, že se kultury navzájem dosti výrazně odlišují. Od 80. let minulého století byly podle Hofstedeho modelu opakovaně prováděny další empirické výzkumy Hofstedem i jinými výzkumníky a potvrdily vypovídací schopnost pětidimenzionálního modelu rozdílnosti národních kultur. Hofstedeho metodiku výzkumu užil, i když pouze na specifickém vzorku českých a slovenských studentů, Luděk Kolman.

Tab. 1 Kulturní dimenze Čechů a Slováků

| Kulturní dimenze      | Češi | Slováci |
|-----------------------|------|---------|
| Vzdálenost moci       | 53   | 79      |
| Individualismus       | 73   | 48      |
| Maskulinita           | 39   | 90      |
| Vyhýbání se nejistotě | 61   | 37      |
| Dlouhodobá orientace  | 23   | 41      |

Zdroj: KOLMAN, L. *Komunikace mezi kulturami: psychologie interkulturních rozdílů*. Praha: ČZU, 2001, s. 157–160

Získané indexy jednotlivých kulturních dimenzí ukazují překvapivě velké interkulturní rozdíly mezi Čechy a Slováky. Index vzdálenosti moci je u Slováků podstatně vyšší, naproti tomu česká kultura je více individualističtější. Slováci jsou výrazně více maskulinní a s vyšším indexem dlouhodobé orientace. Češi se silně vyhýbají nejistotě.

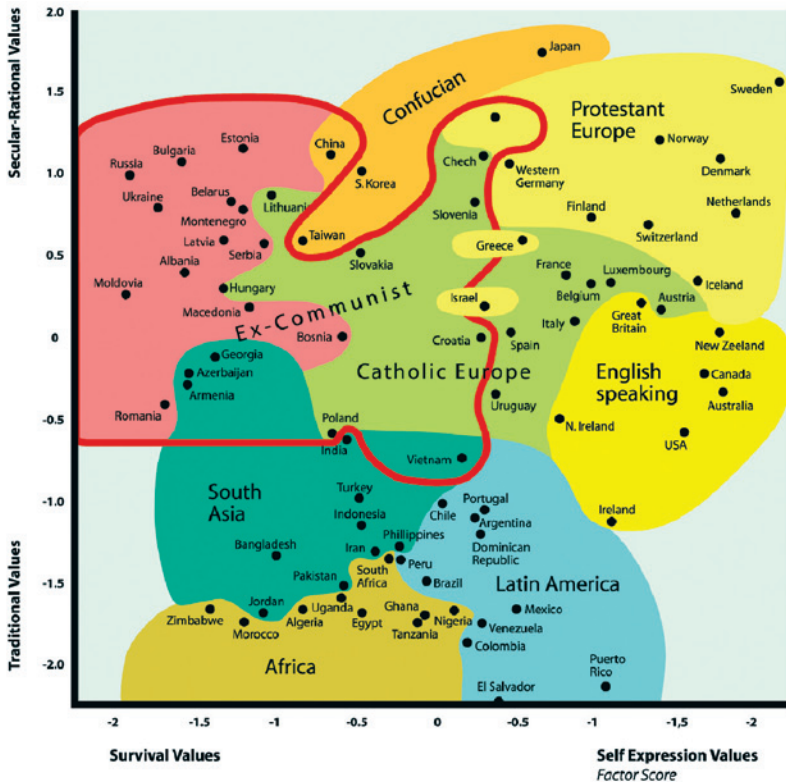
Rozsáhlý světový výzkum hodnot (*World Values Survey*), realizovaný od roku 1981 v téměř sto zemích pod vedením amerického sociálního vědce Ronalda Ingleharta švédskou výzkumnou asociací, umožnil sestavit „kulturní mapu světa“ podle převládajících hodnot. Při zpracování této mapy vycházel Inglehart a jeho spolupracovník Christian Welzel z předpokladu, že velký počet základních hodnot spolu těsně koreluje a mohou tak být vystiženy

pouze ve dvou klíčových bipolárních kulturních dimenzích vystihujících dostatečně kulturní variace světa:<sup>125</sup>

1. Tradiční hodnoty versus sekulárně-racionální hodnoty.
2. Hodnoty přežití versus hodnoty sebevyjádření.

Tyto dvě dimenze podle Ingleharta vysvětlují více než 70 procent rozdílů mezi kulturami, jak ukázala faktorová analýza deseti ukazatelů korelujících s dalšími orientacemi. Globální kulturní mapa ukazuje, jak jsou podle těchto dvou dimenzí umístěny jednotlivé společnosti.

Globální kulturní mapa



Zdroj: INGLEHART, R. *Inglehart–Welzel Cultural Map of the World*

<sup>125</sup> INGLEHART, R. *Inglehart–Welzel Cultural Map of the World* [online]. [cit. 19. 9. 2017]. Dostupné z: <https://alingavreliuc.files.wordpress.com/2010/10/wvs-2010.pdf>

První dimenze hodnot tradičních versus sekulárně-racionálních odráží kontrast mezi společnostmi, ve kterých je náboženství velmi důležité, a těmi, v nichž není. S touto dimenzí úzce souvisí široká škála dalších hodnotových orientací. Společnosti, které se nacházejí v blízkosti tradičního pole, zdůrazňují význam vazeb mezi rodiči a dítětem a úcty k autoritě spolu s tradičními rodinnými hodnotami odmítajícími rozvod, interrupci, eutanázií a sebevraždu. Tyto společnosti mají vysokou úroveň národní hrdosti a patriotismu. Společnosti se sekulárně-racionálními hodnotami mají u těchto témat opačné preference.

Druhá dimenze hodnot přežití versus sebevyjádření souvisí s přechodem od průmyslové společnosti k postindustriální společnosti. Nahromaděné bohatství ve vyspělých společnostech znamená přesun od přežívání k důrazu na subjektivní blahobyt, sebevyjádření a kvalitu života. Projevuje se zde polarizace materiálních a postmateriálních hodnot jako kulturní posun mezi generacemi, které vyrostly v materiálním dostatku. Hodnoty sebevyjádření se promítají do ochrany životního prostředí, tolerance rozmanitosti a do zapojení do veřejného života. To jsou i komponenty důležité pro rozvoj demokracie.

---

## 3 ETABLOVÁNÍ VÝKONU MEDIACE V OBLASTI ŘEŠENÍ INTERKULTURNÍCH SPORŮ

### 3.1 Úvod

V evropských zemích s dlouhodobou migrační historií, kde interkulturní mediace vznikla jako jedna z disciplín veřejné politiky, má za úkol sloužit jako možný nástroj intervence a prevence v oblasti veřejných konfliktů s interkulturním přesahem.

Nejčastější příčiny neporozumění a následných konfliktů mezi skupinami a jednotlivci odlišných kultur a etnik můžeme rozdělit do tří základních množin:

1. jazyková bariéra (vzájemná neznalost jazykových systémů, významů slov a významové posunutí);
2. kulturní neporozumění a odlišné kulturní / sociální představy v kombinaci s neochotou vcítění se;
3. neznalost (popř. pomíjení) právních, sociálních a kulturních daností.

V praxi jsou pak projevy chování a následné spory zapříčiněny hned několika faktory spadajícími do více skupin. Při řešení konkrétního případu je taktéž nutné posoudit chování jednotlivce ve srovnání s projevy chování celé skupiny nebo kultury, neboť mezi těmito mohou být významné rozdíly. V rámci interkulturní mediace musí pracovník znát příčiny a projevy konkrétního chování, zvyky a kulturní charakteristiky skupiny, se kterou pracuje.<sup>126</sup>

Mediátor má za úkol určitým způsobem přemostit pomyslnou propast způsobenou neporozuměním a umožnit tak protistranám komunikaci mezi sebou. Interkulturní mediátor musí být schopen zvládnout celkově komunikaci a její přenos na úrovni verbální i neverbální, dále musí ovládat příslušné jazyky a taktéž mluvené slovo v naprosté významové přesnosti. Mluvené slovo je totiž klíčovým nástrojem nejen v interkulturní mediaci, ale v mediaci jako takové. Zachování stejného obsahu a emotivního zabarvení volených slov při verbální komunikaci a taktéž umění mlčet v pravou chvíli a ponechat

---

<sup>126</sup> KOCOUREK, J., M. ŘÍHOVÁ a P. ŠIMEČEK. *Materiály o interkulturní problematice pro česko-vietnamské interkulturní asistenty* [Materials about intercultural problematic for czech-vietnamese intercultural assistants]. Praha: Klub Hanoi, 2014, s. 44.

prostor pro strany jsou pro výkon činnosti interkulturního mediátora zásadními dovednostmi. Stejně jako tlumočnick nesmí být ani mediátor viditelným prvkem v jednání a nesmí komunikaci nijak (vědomě či nevědomě) ovlivňovat se smyslu „třetího hlasu“. Na rozdíl od tradičních metod mediace a tlumočení musí interkulturní mediace nabídnout další rozměr chápání, pracovat s drobnými významovými nuancemi, usilovat o bezvýhradnou jasnost výkladu a brát v potaz pochybnosti stejně jako význam mlčení v rozhovoru. Interkulturní mediace pracuje jak s kulturními znalostmi, tak také se schopností empatie. Je tedy patrné, že interkulturní mediace klade na experty vykonávající tuto profesi obrovské nároky v oblasti znalostí kulturních rozdílů, jazykového vybavení a taktéž vyjednávacích a psychologických zkušeností.

### 3.2 Terminologie používaná pro profese v oblasti řešení interkulturních sporů

V oblasti řešení interkulturních sporů je na poli terminologie situace poměrně chaotická, a to vzhledem k používání široké plejády termínů. Pojmenování jednotlivých pracovníků je odvislé jak od rozdílných rolí a náplní jejich práce, tak i od postupného etablování oboru v dané zemi, kdy pojmosloví se napříč evropskými zeměmi odlišuje. V Rakousku jsou hojně využívány termíny „kulturní tlumočnick“ a „komunitní tlumočnick“, v Belgii „interkulturní mediátor“ a „sociální tlumočnick“, ve Francii „tlumočnick v sociálním sektoru“ a „sociálně kulturní mediátor“ atd.<sup>127</sup>

V českém prostředí se ustavily tři úrovně interkulturních profesí: „komunitní tlumočnick“, „interkulturní asistent“ a „interkulturní mediátor“. Definice obsahu činnosti interkulturních pracovníků přitom osciluje mezi dvěma způsoby chápání interkulturních profesí:

1. profese zaměřené na interkulturní tlumočení, založené na správném jazykovém překladu;
2. profese zdůrazňující pochopení kulturního kontextu, odrážející pojmy jako komunita, interkulturalita, sociokulturní atd.<sup>128</sup>

<sup>127</sup> THEODOSIOU, A. a M. ASPIOTI. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe* [online]. TIME Project Partnership, 2016, s. 25 [cit. 10. 9. 2017].

<sup>128</sup> Ibid.

Vzhledem ke svému širokému záběru interkulturní mediace spadá taktéž do oblasti sociální práce a pomáhajících profesí. Obecně lze interkulturní mediátory podřadit pod množinu interkulturních pracovníků. Asociace pro interkulturní práci definuje interkulturní práci jako nástroj k propojování lidí ve společnosti v různých tématech nejen migračních.<sup>129</sup> Interkulturní mediátor může být zařazen několika typy organizací variujících od vzdělávacích institucí, nevládních organizací až po veřejnou správu. Financování výkonu práce interkulturního mediátora se tedy odvíjí od rozpočtu jednotek veřejné správy, popř. je financován z evropských fondů. Pro úplnost dodejme, že stabilita financování nevládních organizací a potažmo interkulturních pracovníků je v zemích s delší migrační tradicí vyšší než v ČR.

### 3.3 Definice interkulturní mediace

Abychom mohli pojem interkulturní mediace efektivně uchopit, je nutné, aby byl nejprve definován. V následujících řádcích si tedy ve stručnosti shrňme několik způsobů, jakými byla interkulturní mediace v minulosti popsána a vymezena.

Jedním z nejvýznamnějších teoretiků interkulturní mediace je C. G. Romero. Jakožto autor metodologické a teoretické báze interkulturní mediace pracuje s definicí interkulturního aspektu mediace jako s tzv. „významným kulturním faktorem.“ Potřeba interkulturní mediace podle Romera vyvstává právě tehdy, kdy se „*kulturní a sociální odlišnosti účastníků stávají z určitých důvodů určujícími nebo významně ovlivňujícími situací.*“<sup>130</sup>

Poněkud obsírnější definici mediace nabízí K. M. Scanlon: „*Mediace je flexibilní, dobrovolný způsob řešení konfliktů, který využívá třetí stranu – mediátora k usnadnění jednání a řešení problému stran.*“ Scanlon pracuje s definicí mediace jako takové, je tedy zjevné, že interkulturní specifikum je potřeba definovat nad tento stanovený rámec.

D. M. Radulescu a D. Mitrut ve svém textu pracují s definicí zaměřenou úzce na interkulturní aspekt, kdy uvádějí: „... *interkulturní mediátor zprostředkovává*

<sup>129</sup> Asociaceprointerkulturnípráci—Onás.*interkulturniprace.cz*[online].28.12.2016[cit.10.9.2017]. Dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/asociace-pro-interkulturni-praci-v-roce-2017/>

<sup>130</sup> GIMÉNEZ ROMERO, C. Podstata interkulturní mediace. *Interkulturniprace.cz* [online]. 1997, s. 5. Překlad: J. M. Vlastníková a B. Paštiková [cit. 10. 9. 2017].



*výměnu mezi lidmi s rozdílným socio-kulturním pozadím a chová se jako most (jakýsi spojník) mezi imigranty a národními, lokálními asociacemi, zdravotními organizacemi, službami a úřady s cílem usnadnit integraci do nového kulturního prostředí každému klientovi.*<sup>131</sup>

Z česky publikujících autorů mediaci definují například M. Růžička a M. Kollnerová, kteří využívají etymologického vysvětlení: „*Mediace vychází z latinského slova medius, které můžeme přeložit jako prostřední, nestranný, neurčitý. Jedná se o dobrovolný proces řešení konfliktů, při kterém neutrální třetí strana (mediátor) pomáhá účastníkům sporu vyhledat řešení, které uspokojí obě strany.*“<sup>132</sup> L. Holá ve svých textech při definování mediace zohledňuje typické aspekty, kterými se mediační proces vyznačuje: „*Mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů. Sporným stranám pomáhá v řešení jejich situace a dosažení výsledné dohody nestranná třetí osoba – mediátor. Tento odborník na efektivní vyjednávání vstupuje do sporu zvenčí, je nezávislý a neutrální. Podporuje klienty v hledání společné smírné cesty a vytvoření vzájemně přijatelné dohody, která může být v určité formě právně závazná.*“<sup>133</sup>

Interkulturní mediaci se v textu „*Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice*“ podařilo definovat kolektivu autorů pod vedením D. Palašákové, kteří zdůrazňují jak aspekt podpoření migrantů, tak i posílení protistrany, kterou může být majoritní společnost, veřejná instituce apod. Cílem interkulturní mediace je v zásadě pokojné interkulturní soužití a přátelské vztahy v kulturně diverzní společnosti. Podle Palašákové je interkulturní mediace „*reakce na potřebu odborníků, migrantů a veřejných institucí zajistit profesionální služby v rámci pomáhajících profesí a v rámci služeb veřejných institucí, které napomohou odbourávat jazykové a sociokulturní bariéry mezi majoritou a migranty a přispějí k efektivní komunikaci v interkulturním prostředí a k odbourávání neprofesionálních zprostředkovatelských služeb pro migranty.*“<sup>134</sup>

Při přesném definování interkulturní mediace a jejím odlišení od mediace v obecné rovině musíme diferencovat specifické požadavky, které takto

131 RĂDULESCU D. M., MITRUT D. Intercultural Mediation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, November 2012, vol. 2, no. 11.

132 RŮŽIČKA, M. a M. KOLLNEROVÁ. *Mediace a rodinná mediace*. Olomouc: Ústav speciálněpedagogických studií, Pedagogická fakulta UP, 2011, s. 7.

133 HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 100.

134 PALAŠÁKOVÁ, D. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014, s. 45.

zaměřená mediace klade na účastníky. C. G. Romero uvádí, že interkulturní mediace vykazuje znaky, které ji odlišují od ostatních užívaných forem mediace. Vymezení interkulturní mediace dle něj spočívá v etno-kulturní povaze zúčastněných stran a následcích způsobených těmito odlišnostmi, nutnosti počítat s kulturním zázemím mediátora a zacílení mediace přímo na interkulturní vztahy zúčastněných.<sup>135</sup>

Legální definici mediace v evropském kontextu poskytuje směrnice o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech, neboť její článek 3 odstavec a) popisuje proces mediace jako „formální řízení, jakkoli nazvané nebo uváděné, ve kterém dvě nebo více stran sporu samy dobrovolně usilují o dosažení dohody a o vyřešení sporu za pomoci mediátora. Toto řízení mohou zahájit strany sporu nebo může být navrženo či nařízeno soudem nebo stanoveno právem členského státu.“<sup>136</sup>

V souhrnu pak všechny definice pracují s několika společnými rysy mediace, kterými jsou:

1. legální postup při řešení konfliktu a zákonné ukotvení;
2. využití třetí strany – mediátora;
3. překonání komunikačních bariér, metodika a strukturovanost procesu;
4. nestrannost mediátora;
5. flexibilita a dobrovolnost procesu.

V oblasti interkulturní mediace je pak v definicích zdůrazňována důležitost

1. návstavy interkulturního porozumění;
2. nestrannosti a interkulturního přesahu mediátora;
3. jazykových schopností mediátora;
4. kulturního faktoru podněcujícího potřebu interkulturní mediace.

<sup>135</sup> GIMÉNEZ ROMERO, C. Podstata interkulturní mediace. *Interkulturníprace.cz* [online]. 1997, s. 16. Překlad: J. M. Vlastníková a B. Paštiková [cit. 10. 9. 2017].

<sup>136</sup> Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters. *EUR-Lex* [online]. [cit. 4. 8. 2017].

### 3.4 Interkulturní pracovník v Národní soustavě povolání a Národní soustavě kvalifikací

Národní soustava povolání (NSP) je veřejně dostupným a soustavně aktualizovaným registrem povolání, která se vyskytují na českém trhu práce, vznikajícím v souladu se zákonem o zaměstnanosti.<sup>137</sup> Obsahuje informace o povoláních a kompetencích, které jsou pro jejich výkon požadovány, a slouží především při poradenských službách, pro podnikovou praxi a při ovlivňování trhu práce.

Národní soustava kvalifikací (NSK) je veřejným registrem kvalifikací vedoucích k povoláním uvedeným v Národní soustavě povolání. Obsahuje standardy kvalifikací detailně stanovující požadavky ke zkouškám, které musí splnit uchazeči o získání kvalifikace.<sup>138</sup> Profesní kvalifikace uvedené v Národní soustavě kvalifikací jsou aktualizovány dle potřeb trhu práce, navrhuje je odborníci z praxe za spolupráce se zaměstnavateli. Jejich součástí nejsou vždy jen dovednosti získatelné institucionálním školním vzděláváním, ale také dovednosti získávané např. neformálním studiem a sebezdokonalováním.

V Národní soustavě povolání je povolání Interkulturní pracovník (alternativní název Interkulturní asistent) zařazeno do odborného směru Sociální služby. Dle uvedené charakteristiky interkulturní pracovník poskytuje asistenci při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi (včetně tlumočení), podporuje soužití migrantů s majoritou a napomáhá integraci migrantů a migrantských komunit do majoritní společnosti. Z hlediska vzdělanostních požadavků je za nejvhodnější přípravu pro tuto pozici označeno střední vzdělání s maturitní zkouškou v oborech sociální práce, sociální pedagogika, sociální činnost, právo či veřejnosprávní činnost.<sup>139</sup>

Požadavky na kvalifikaci interkulturních pracovníků jsou prostřednictvím Národní soustavy kvalifikací standardizovány do šesti klíčových oblastí

<sup>137</sup> § 6 odst. 1 písm. f) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>138</sup> § 6 zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), ve znění pozdějších předpisů.

<sup>139</sup> Interkulturní pracovník. *Národní soustava povolání* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. © 2017 [cit. 10. 9. 2017].

kompetencí, podle kterých je hodnocena odborná způsobilost. V každé z těchto oblastí jsou posuzována konkrétní kritéria, která je třeba splnit kumulativně. Na základě těchto kritérií lze určit oblasti, které jsou potřebné k výkonu profese interkulturního mediátora a odlišit její výkon od profese interkulturního pracovníka (asistenta) obecně.

První oblastí hodnocení kompetencí interkulturního pracovníka, uvedenou v Národní soustavě kvalifikací, je schopnost zprostředkování účinné komunikace při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, popř. dalšími subjekty. Interkulturní pracovník musí být schopen:

1. komunikovat s ohledem na individuální situaci zúčastněných stran (věk, pohlaví, jazykové znalosti, vzdělání, sociokulturní orientaci, kulturu organizací/institucí);
2. porozumět interkulturním odlišnostem, které mohou ovlivňovat proces komunikace mezi klientem a majoritou, a navrhnout řešení možných nedorozumění;
3. tlumočit z českého jazyka do jazyka své specializace a naopak na běžné komunikační úrovni (přibližně B2);
4. vyjmenovat a předvést vybrané techniky tlumočení.<sup>140</sup>

V oblasti zprostředkování účinné komunikace lze konstatovat, že se profese interkulturního mediátora ve všech bodech shoduje s obecnou definicí požadavků na interkulturního pracovníka.

Druhou kvalifikační oblastí je poskytování základního sociálního a právního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a dalším jazyce. Interkulturní pracovník musí splňovat:

1. orientaci v oblasti cizinecké legislativy a schopnost poskytnout základní poradenství v této oblasti;
2. orientaci v systému sociálního zabezpečení;
3. schopnost použít minimálně jednu z následujících metod sociální práce: základní techniky krizové intervence, poradenský rozhovor, individuální případová práce, práce se skupinou, komunitní práce;
4. znalost hlavních aktérů a jejich role v oblasti sociální politiky – akcent na postavení cizinců v systému;

<sup>140</sup> Interkulturní pracovník v Národní soustavě vzdělávání. *Asociace pro interkulturní práci* [online]. 5. 11. 2014, s. 2 [cit. 10. 9. 2017].

5. schopnost popsat a vysvětlit poradenskou složku interkulturní práce, vysvětlit její možnosti a limity;
6. schopnost předvést fáze poradenského rozhovoru (pojmenovat individuální potřeby klienta, vydefinovat zakázku klienta, uzavřít s klientem dohodu o spolupráci, navrhnout řešení situace s klientem a uvést, co je jeho potenciál).<sup>141</sup>

Vzhledem k tomu, že interkulturní mediátor ve své funkci neposkytuje poradenství jako takové, ale je prostředníkem komunikace, ve výše uvedené oblasti by se měl orientovat, ovšem nelze očekávat detailní znalosti.

Třetí kvalifikační oblast interkulturních pracovníků je vztažena na orientaci ve specifických potřebách cílové skupiny migrantů v kontextu migrační reality ve světě a integrační politiky v ČR a EU. Interkulturní pracovník musí:

1. mít v patrnosti základní faktory (sociokulturní, demografické, psychologické aj.), které ovlivňují migraci a integraci v českém kontextu a kontextu EU;
2. být schopen vyjmenovat hlavní aktéry migrační a integrační politiky na mezinárodní (zejména evropské), státní a lokální úrovni;
3. orientovat se v historii a současné situaci hlavních migrantských menšin v ČR;
4. zmapovat potřeby a problémy migrantů a komunity v příslušné lokalitě;
5. být schopen uvést některé postoje většinové společnosti a migrantů vůči sobě navzájem a ovládat strategie dekonstrukce kulturních stereotypů, podpořit sblížení obou stran a boj proti rasismu.<sup>142</sup>

V obou profesích (interkulturního asistenta i interkulturního mediátora) lze tyto znalosti vyžadovat, přestože u interkulturního asistenta bude upotřebení uvedených znalostí realizováno aktivnější formou než u interkulturního mediátora.

Čtvrtou oblastí kompetencí prověřovaných u interkulturních pracovníků je schopnost prevence a řešení konfliktů, zejména mezi migranty a majoritou,

<sup>141</sup> Interkulturní pracovník v Národní soustavě vzdělávání. *Asociace pro interkulturní práci* [online]. 5. 11. 2014, s. 2 [cit. 10. 9. 2017].

<sup>142</sup> *Ibid.*, s. 2–3.

a podpory přátelského soužití, přičemž taktéž v této oblasti jsou na interkulturní pracovníky kladeny vysoké nároky – musí být schopni:

1. analyzovat kulturní, sociální, politické a mocenské aspekty vzniku a řešení konfliktních situací;
2. rozeznávat a pojmenovávat shodná a odlišná stanoviska zúčastněných stran (daná odlišnými hodnotovými systémy či zájmy) a na jejich základě vytvořit neutrální prostředí pro vzájemné naslouchání stran v konfliktu, vyrovnat situaci mocensky znevýhodněné strany konfliktu;
3. efektivně používat komunikační techniky prevence konfliktu a konstruktivní komunikace mezi stranami v konfliktu vedoucí k vzájemnému uznání, lepšímu soužití a nalezení oboustranně přijatelného řešení, pracovat s emocemi během konfliktu;
4. napláňovat komunitní aktivitu na podporu přátelského soužití mezi migranty a majoritou, kdy v rámci hodnocení odborné způsobilosti je program této aktivity prezentován.<sup>143</sup>

V této oblasti lze konstatovat, že požadavky na interkulturní pracovníky obecně se beze zbytku shodují s požadavky na interkulturní mediátory. Tvorba neutrálního prostředí a vyvážené situace a napomáhání konstruktivní komunikaci patří mezi základní stavební kameny mediační činnosti.

V interkulturních profesích obecně je nezbytné síťování a spolupráce s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů ve společnosti. Dovednosti v tomto ohledu tvoří pátou množinu požadovaných a prověřovaných dovedností. Je nutné, aby pracovníci:

1. byli orientováni v síti relevantních institucí státního a nevládního sektoru a samosprávy a byli schopni navrhnout, které subjekty jsou adekvátní k řešení klientovy situace;
2. byli schopni zmapovat možnosti klientů a jejich rodin/komunit v oblasti navazování vazeb se svým sociálním okolím;
3. motivovali klienty – migranty k aktivizaci, obhajobě práv a zájmů a aktivní odpovědné účasti na životě v komunitě a celé společnosti.<sup>144</sup>

<sup>143</sup> Interkulturní pracovník v Národní soustavě vzdělávání. *Asociace pro interkulturní práci* [online]. 5. 11. 2014, s. 3 [cit. 10. 9. 2017].

<sup>144</sup> Ibid.

V souvislosti s otázkami aktivizace a motivace klientů a iniciativního navrhování řešení klientovy situace, které mají spadat do kompetencí interkulturních pracovníků, je nutné zamyslet se nad mediačním stylem, který interkulturní mediátor preferuje ve svém vystupování. V případě stylu tzv. facilitativního by bylo vyjádření mediátora k obsahové stránce konfliktu vnímáno jako ohrožení jeho neutrality, neboť takový mediátor odpovídá pouze za proces samotný.<sup>145</sup> Za předpokladu, že by interkulturní mediátor patřil mezi zastánce stylu tzv. evaluativního, který připouští možnost mediátora vyjádřit svůj názor na obsah sporu a případně navrhnout řešení za využití odborných zkušeností, znalostí a nadhledu,<sup>146</sup> by byla výše uvedená kritéria obecně platná pro interkulturní pracovníky aplikovatelná na jeho práci. Je však nutné podotknout, že těžiště odborné erudice interkulturního mediátora tkví spíše v již popsaných schopnostech zprostředkování účinné komunikace a prevence a řešení konfliktů.

Poslední, a to šestou oblastí, která je prověřována u interkulturních pracovníků v rámci osvědčení jejich kvalifikace, je orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce. Prameny v tomto ohledu představují:

1. základní dokumenty tematizující lidská práva (pracovník by měl být schopen reflektovat lidská práva v interkulturních kontextech);
2. etické kodexy sociálních pracovníků, komunitních tlumočnicků, interkulturních pracovníků (vyžadována je schopnost jejich aplikace v praxi);
3. principy kulturně kompetentní interkulturní práce (zplnomocňování a obhajoba práv znevýhodněných, reflexe a uznání kulturní diverzity, podpora sociální spravedlnosti, práce se stereotypy, neutralita, nestrannost aj.);
4. vlastní sociokulturní, hodnotová a ideová východiska.<sup>147</sup>

Teoretický a ideový základ interkulturní práce lze do jisté míry na interkulturní mediaci aplikovat, v oblasti znalosti etických kodexů je nasnadě

<sup>145</sup> ŠIŠKOVÁ, T. *Facilitativní mediace: Řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál, 2012, s. 42.

<sup>146</sup> CHOLENSKÝ, R. *Praktický průvodce mediací podle nové právní úpravy*. Praha: Linde, 2013, s. 20.

<sup>147</sup> Interkulturní pracovník v Národní soustavě vzdělávání. *Asociace pro interkulturní práci* [online]. 5. 11. 2014, s. 3 [cit. 10. 9. 2017].

akcentovat znalost kodexů mediačních, resp. základních zásad výkonu mediace. V kvalifikačním výčtu zmiňovaná obhajoba práv znevýhodněných není pro interkulturní mediátory primárně relevantní, navzdory tomu však nelze rozporovat, že znalost lidskoprávní problematiky v interkulturním kontextu napomůže kvalitnějšímu výkonu jejich poslání.

V neposlední řadě je třeba mít na paměti, že interkulturní pracovníci by se měli nad svým působením komplexně zamýšlet a být si vědomi jak svých možností, tak i limitů a hranic dané role, a to na úrovni vztahu k sobě, ke klientům i ke společnosti.

### 3.5 Interkulturní mediace a mezinárodní migrace

Interkulturní mediace se etablovala jako nástroj pro řešení individuálních sporů s interkulturním přesahem, tak i na úrovni plošných krizových intervencí. Obě úrovně řešení sporů mají za úkol podporovat sociální soudržnost v interkulturně rozmanité společnosti.

V průběhu poslední dekády lze v evropském prostředí vyzorovat dramatický nárůst migrace. Populaci migrující do evropských zemí a napříč nimi můžeme dělit do tří obecných kategorií:

1. občané zemí tzv. třetího světa;
2. občané evropských zemí, které nejsou součástí EU;
3. občané členských zemí EU.

Příčiny vedoucí k migraci jsou různorodé a zpravidla varíují dle země původu migrujících jedinců, obecně je však lze shrnout do následujících skupin:

1. politická nestabilita domácích zemí migrantů;
2. válečné konflikty, násilí a porušování lidských práv v zemích původu migrantů;
3. hospodářské problémy domovských zemí;
4. hospodářské krize;
5. přírodní katastrofy.<sup>148</sup>

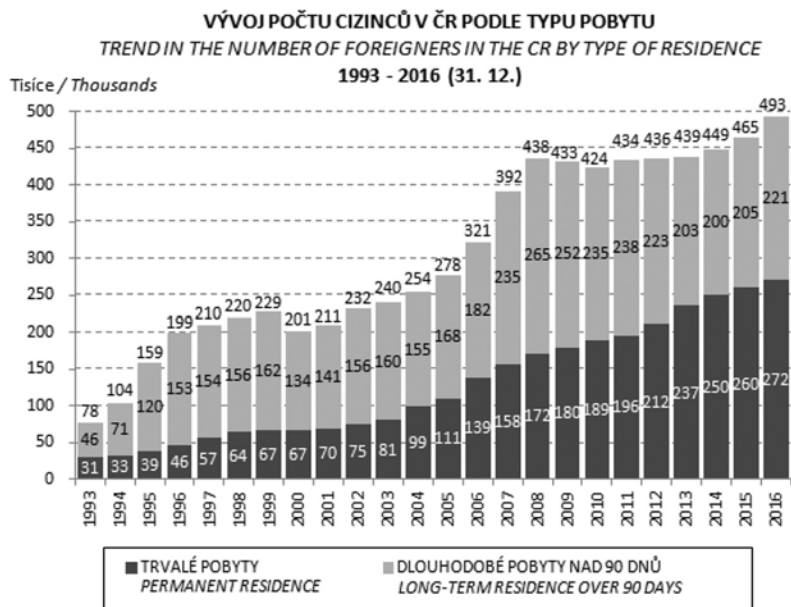
<sup>148</sup> THEODOSIOU, A. a M. ASPIOTI. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe* [online]. TIME Project Partnership, 2016, s. 25 [cit. 10. 9. 2017].



Motivace jednotlivých migrantů se mohou navzájem odlišovat, ovšem hlavní charakteristiky migrace jsou poměrně stabilní a vytváří komplexní mozaiku evropské migrace. Ta by měla být mapována a brána v potaz jako celek a taktéž při tvorbě migrační a integrační politiky jednotlivých evropských zemí.

Jak je patrné z grafu „Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu“, v rozmezí let 1993-2016 se počet cizinců na území ČR zvýšil postupně téměř na šestinásobek. Pozorovatelná je mírně sílící tendence nárůstu trvalých pobytů, což poukazuje na vůli nově příchozích obyvatel dlouhodobě na území ČR setrávat. Výskytem nově příchozích a původních obyvatel na jednom geograficky daném území je opodstatněna nutnost harmonizace interkulturního soužití a nepřímou tedy i potřeba interkulturní mediace.

Graf 1: Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu; pramen: Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR



Zdroj: Cizinci: Počet cizinců. *Český statistický úřad* [online]. Aktualizováno dne 23. 8. 2017 [cit. 10. 9. 2017]

### 3.5.1 Interkulturní mediace a rodinné vztahy

Rodinné soužití a vztahy z něj vyplývající jsou specifickou oblastí mediace, ke které je potřeba přistupovat citlivě a uvědoměle. S ohledem na vzrůstající míru migrace lze v posledních padesáti letech v západním světě vysledovat i nárůst počtu vztahů, potažmo manželství mezi příslušníky odlišných kultur. Současně však dochází k posunu vnímání manželství jako trvalého a neměnného svazku – rozvodový proces se stal běžným řešením partnerských sporů a nestability. J. B. Kelly upozorňuje, že ve Spojených státech amerických se od začátku šedesátých let do konce sedmdesátých let počet rozvodových řízení více než zdvojnásobil.<sup>149</sup> V osmdesátých letech bylo dle právního systému USA jedinou možnou cestou řešit rozvod soudním jednáním. V soudním procesu převládala orientace na určení vítěze a poraženého, řešení vztahových a majetkových sporů, prokázání viny a nevinu, pro situaci partnerů bylo určující rozhodnutí soudu. Ve svých důsledcích byl soudní proces drahým, dlouhotrvajícím a emocionálně vyčerpávajícím řešením. V následujících dvou dekadách pak byly v reakci na škodlivé účinky dlouhotrvajícího rozvodového řízení a na přetíženost soudů vyvíjeny alternativy řešení právních sporů, přičemž postupně vykrystalizovaly méně nákladné a časově méně náročné programy, jako např. rozvodové vzdělávací programy, rozvodová a rodinná mediace, mimosoudní vyrovnání, rodinné konference a další možné alternativy. Ve všech těchto formách řešení manželských a partnerských konfliktů musí být přítom v případně kulturně smíšeného vztahu zohledněn interkulturní prvek.

### 3.6 Formování výkonu interkulturní mediace v České republice

Pojetí interkulturní mediace jako nástroje sociální a migrační politiky svými úkoly a obsahem značně překračuje rámec českého pojetí termínu mediace, které je a priori zaměřeno na oblast soukromého práva a mimosoudního řešení sporů v rámci něho.<sup>150</sup> Mediace má v českém prostředí úzkou vazbu především na právo rodinné, spotřebitelské a obchodní, s čímž je spojena

<sup>149</sup> KELLY, J. B. Family Mediation Research: Is There Empirical Support for the Field? *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 22, no. 1–2, 2004, s. 3–35.

<sup>150</sup> PALAŠČÁKOVÁ, D., E. DOHNALOVÁ a J. VLASTNÍKOVÁ. Perspektivy interkulturní mediace v českém prostředí. In: HOLÁ, L., M. MALACKA a kol. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014, s. 284–298.

také aktuální mediační praxe. Zákon mediaci neprezentuje jako nástroj veřejné politiky vedoucí ke kultivaci soužití v etnicky (kulturně) pestré společnosti. Český legislativní rámec nezahrnuje do základní kvalifikace mediátorů interkulturní kompetence, stejně tak explicitně nespojuje oblast mediace s problematikou sociálních služeb, migrace, popř. integračními programy. Lze tedy konstatovat, že jako nástroj veřejné politiky je interkulturní mediace v českém prostředí teprve v počátečním stadiu.<sup>151</sup> Taktéž ze zkušeností jiných evropských zemí je zcela patrné, že etablování profese interkulturní mediátor je dlouhodobým procesem, který je často doprovázen debatami s odborníky z praxe, akademickou i laickou veřejností. Cílem debat je formovat a definovat obsah nové profese, praktické dopady, pracovní uplatnění v dané oblasti a v neposlední řadě její financování.<sup>152</sup>

### 3.6.1 Interkulturní asistence, mediace a práce s národnostními menšinami na příkladu dobré praxe – projekt ROMED

V České republice byla interkulturní asistence rozvíjena po roce 1989 v rámci systémového řešení integrační politiky pro národnostní menšiny, kdy v praxi byla aplikována především na menšinu romskou. V tomto ohledu však nelze interkulturní asistenci vnímat v širší zahrnující interkulturní mediaci, komunitní tlumočení či další z podobných služeb. Shodným rysem bylo bezpochyby věnování pozornosti sociokulturním rozdílům panujícím mezi Romy a majoritní populací, nebyla však provedena komplexní analýza hodnotového systému kultur, jazykových dovedností a odlišností v sémantice jazyka, ze kterých plyne celá řada nepochopení a případných sporů nejen mezi jednotlivci, ale rovněž mezi celými komunitami. V tomto ohledu je třeba zaměřit se na rozbor jazyků a kulturních systémů, popř. rozšíření pomáhajících interkulturních profesí v praxi, aby byly některé závažné problémy v daných komunitách vyřešeny.<sup>153</sup>

Interkulturním programem na evropské úrovni, který byl realizován v letech 2011–2016 a jehož cílem bylo vyškolení romských mediátorů, byl projekt ROMED 1 a ROMED 2. V roce 2012 Výbor ministrů Rady Evropy vydal

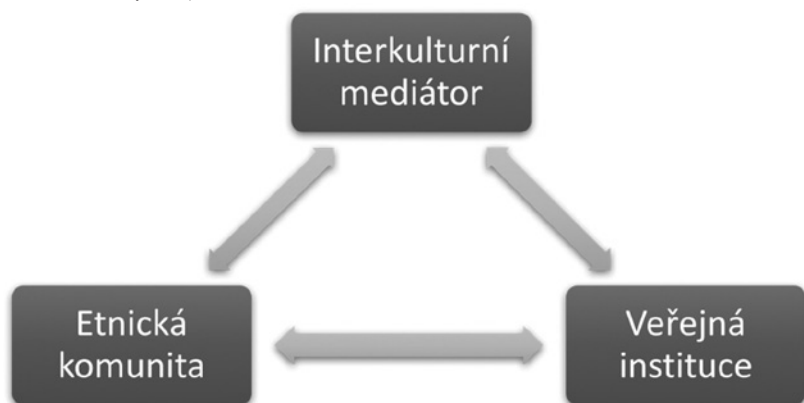
<sup>151</sup> KOCOUREK, J. *Interkulturní kompetence v praxi [Intercultural competence in use]*. Olomouc: Caritas, 2014, s. 8.

<sup>152</sup> PALAŠČÁKOVÁ, D. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014, s. 15.

<sup>153</sup> KOCOUREK, J. *Interkulturní kompetence v praxi [Intercultural competence in use]*. Olomouc: Caritas, 2014, s. 3.

Doporučení č. CM/Rec(2012)9 o mediaci jako účinném nástroji podpory respektu k lidským právům a sociálního začleňování Romů.<sup>154</sup> Toto doporučení reflektuje, že Romové po staletí čelili diskriminaci prakticky ve všech oblastech života, a bylo vydáno s vědomím, že diskriminace a sociální exkluze bude neefektivněji překonána komplexním postupem zacíleným jak na Romy, tak na většinovou populaci, a že tento postup by měl zajistit integraci Romů a jejich participaci na dění ve společnosti. Mediace jakožto zprostředkovaná komunikace je pro inkluzi jedním z možných nástrojů doporučovaných za účelem minimalizace rozdílů a maximalizace porozumění mezi romskými komunitami a majoritní společností, potažmo veřejnými institucemi, jako jsou zdravotnická zařízení, školy, orgány místní samosprávy apod.

Obr. 2 Vztahy subjektů v interkulturní mediaci



Zdroj: RUS, C., A. RAYKOVA a C. LEUCHT. *ROMED 1 TRAINER'S HANDBOOK European training programme on intercultural mediation for Roma communities*. [online]. Council of Europe, 2016, s. 12 [cit. 10. 9. 2017]; vlastní zpracování.

Výše zobrazený diagram znázorňuje rovnocenné postavení a vzájemnou kooperaci tří subjektů, kterými jsou účastník mediace jako člen etnické komunity, dále pak účastník mediace jako zástupce veřejné instituce a prostředník jejich

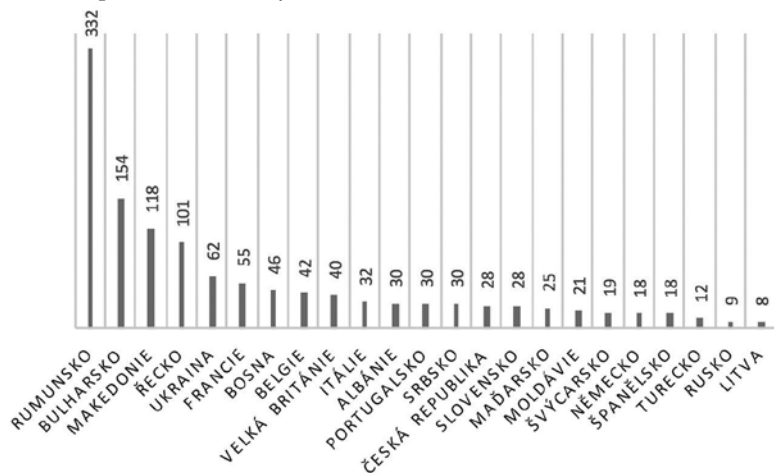
<sup>154</sup> Recommendation CM/Rec(2012)9 on mediation as an effective tool for promoting respect for human rights and social inclusion of Roma. *Council of Europe* [online]. [cit. 21. 11. 2017].

komunikace – interkulturní mediátor, který umožňuje fungování tohoto trojúhelníku a napomáhá optimálnímu průběhu komunikace zúčastněných stran.

Přístup založený na lidských právech, jenž je jedním z pilířů práce Rady Evropy, je nezbytný pro překonání paternalistické perspektivy, která se často vyskytuje ve veřejných institucích. Podobně častá bývá nedůvěra ve veřejné instituce ze strany členů romských komunit, a proto je přítomnost mediátora nezbytná pro překonání této nedůvěry. Mediátor v tomto případě působí jako prostředník efektivní komunikace obou stran, ale taktéž nese odpovědnost za zajištění účinného přístupu k základním právům občanů.

Projekt ROMED 1 a ROMED 2 byl zaměřen primárně na usnadnění integrace Romů a posílení komunikace mezi romskými komunitami a veřejnými institucemi, sekundárně pak také na zlepšení a prosazení role interkulturního mediátora v povědomí veřejných institucí. Do aktivit projektu bylo zapojeno více než 700 zástupců místních a národních institucí napříč státy Evropy, ze kterých lze jmenovat Rumunsko, Bulharsko, Řecko, Francii, Spojené království Velké Británie a Severního Irska, Českou republiku, Slovensko a další.<sup>155</sup>

Graf 2: Program ROMED: vyškolení mediátoři 2011–2015



<sup>155</sup> RUS, C., A. RAYKOVA a C. LEUCHT. *ROMED1 TRAINER'S HANDBOOK European training programme on intercultural mediation for Roma communities* [online]. Council of Europe, 2016, s. 11 [cit. 10. 9. 2017].

Zdroj: RUS, C., A. RAYKOVA a C. LEUCHT. *ROMEDI1 TRAINER'S HANDBOOK European training programme on intercultural mediation for Roma communities* [online]. Council of Europe, 2016, s. 10 [cit. 10. 9. 2017]; vlastní zpracování.

Výstupem projektu bylo zlepšení pozice interkulturních romských mediátorů, modifikace a rozšíření schopností interkulturních pracovníků, zlepšení informovanosti o úloze mediátora, výměna zkušeností mezi mediátory a navázání mezinárodních kontaktů, což s sebou nese možnost mediátorů konzultovat a kolektivně reagovat na aktuálně řešené problémy. V rámci projektu bylo proškoleno více než 1500 mediátorů a vznikl taktéž svaz školitelů, z nichž více než polovina jsou Romové, ostatní školitelé mají velmi dobrou znalost romské komunity.

### **3.7 Základní principy mediace jako nástroje řešení individuálních a společenských konfliktů s interkulturním přesahem**

Interkulturní mediaci můžeme rozdělit do dvou úrovní:

1. individuální interkulturní mediace;
2. mediace jako nástroj sociální politiky.

Individuální mediací rozumíme neformální, mimosoudní způsob řešení konfliktů za přítomnosti mediátora, cílem je vzájemné porozumění protistran a smírné řešení sporu. Mediace je v tomto případě definována jako metoda řešení sporu za přítomnosti třetí osoby, nestranného vyškoleného profesionála.<sup>156</sup> Ten má za úkol s oběma stranami pracovat, podporovat je v efektivní komunikaci a vytvářet podmínky konstruktivního řešení konfliktní situace. Řešení konfliktu je ponecháno plně v rukou jeho účastníků, mělo by být pro obě strany výhodné, měly by jej přijímat dobrovolně a s uvědoměním své odpovědnosti za důsledky. Úkolem mediátora je podpora stran, nestrannost a zprostředkování případné dohody. Vzhledem k tomu, že mediace skýtá možnost reflektovat specifické rysy konkrétního konfliktu, zvyšuje se šance na uzavření takové dohody, která bude vyhovující pro obě strany

<sup>156</sup> PALAŠČÁKOVÁ, D. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014, s. 201.

a nepovede k opakování střetu zájmů – tato dohoda může obsahovat i nová a originální řešení. Oproti soudnímu jednání pak mediace nabízí úsporu financí a času. Principy mediačního procesu staví účastníky mediace do proaktivní role, kdy obě strany musí nést odpovědnost za vlastní rozhodnutí. V mediaci s interkulturním prvkem má přitom zásadní vliv na pravděpodobnost vzniku řešení vytvoření podmínek, pochopení kontextu sporu a jeho příčin a překonání jazykové bariéry a případných nedorozumění. Celý proces mediace je pro strany dobrovolný, zásadní roli hraje nestrannost a také mlčenlivost mediátora. Vzhledem k tomu, že interkulturní mediátor může být ukotvený (např. rodilý mluvčí) v určitém jazyce / kultuře, měl by ovládat rovněž jazyky a kulturu druhé strany tak, aby byla zachována jeho nestrannost. Řešení sporu musí být pro účastníky interkulturní mediace přijatelné a srozumitelné.

Mediace může být pojímána rovněž jako nástroj veřejné politiky. V jejím rámci mohou být poskytovány expertní konzultace situací eskalujícího násilí, pomoc v procesu plánování řešení, informační materiály, připravovány strategické plány, uspořádávána veřejná setkání a další akce vedoucí k pomoci a podpoře jednotlivců a skupin v krizové situaci. Role interkulturního mediátora v této situaci se blíží sociální práci, i když principy mediace jsou stále zachovány. Interkulturní mediátor nemusí nutně zasahovat v případech nastalých konfliktů, může působit jako preventista konfliktů v oblastech, kde je nutné podpořit vzájemné porozumění mezi etnicky / sociálně rozdílnými skupinami. Vhodná je taktéž spolupráce interkulturního mediátora s profesionály v oblasti řešení soužití etnicky diferencovaných sociálních subjektů. Postavení mediátora by i v tomto případě mělo být neutrální a neutralita explicitní a obhajitelná, což ovšem v mnohých případech interkulturní mediace může být těžký úkol. Jedna ze stran se obvykle nachází ve znevýhodněném postavení a je důležité tuto stranu přesvědčit o neutralitě mediátora, získat její důvěru v mediaci a tímto zajistit otevřenost a spolupráci. V případě strany z minoritní části společnosti nebo z řad imigrantů je výchozí pozice vůči straně z majoritní části společnosti dosti nevýhodná, s přihlédnutím k celé řadě stereotypů a předsudků, které majorita vůči minoritě a migrantům může mít, což ovšem v rámci daného vztahu může platit i v opačném směru. Podobně působí taktéž další bariéry, jako jsou jazykové

schopnosti stran, kulturní zvyklosti, informovanost stran apod. Překonání vzájemných stereotypů a hendikepů a vyrovnání převahy jedné ze stran vede k většímu sblížení a pochopení. Klíčové může být působení mediátora přímo v rámci komunitních sporů či spolupráce s úřady, státními institucemi nebo neziskovým sektorem.

### 3.8 Závěr

Kromě individuálních přínosů má interkulturní mediace pozitivní dopady na sociální a kulturně diverzní soužití. Za jeden z nejdůležitějších můžeme označit preventivní působení na vznik dalších potenciálních konfliktů a jejich míru eskalace. Interkulturní mediace tedy přímo podporuje sociální soudržnost a nabízí nástroj, jak soudržnost dlouhodobě udržet, současně také nabízí cestu uznání a pochopení diverzity odlišné kultury. V neposlední řadě pak interkulturní mediace může mít edukační funkci, neboť vede ke vzájemnému učení se odlišným kulturním zvyklostem. Tato funkce mediace může být užitečná nejenom u dospělých účastníků mediace, ale především u mladé generace a dětí, např. při zavedení mediace jako techniky řešení sporů ve školách. Pro účastníky interkulturní mediace z řad minoritní populace může být pozitivním dopadem kromě vyřešení sporu také zlepšení orientace ve společnosti a nápomoc jednodušší integraci. Důležitým faktorem ve směru od minorit a imigrantů k majoritní společnosti je pak navázání pozitivních vztahů, uznání společenských hodnot a minimalizace pocitu znevýhodnění.





---

## 4 INTERKULTURNÍ MEDIACE A PRÁVO

### 4.1 Historie řešení konfliktů mediací

Mediace jako specifická metoda řešení konfliktů má své kořeny již ve starověku – z poznatků historiků plyne, že k využívání postupů blízkých mediací docházelo mezi Féničany a Babyloňany při řešení obchodních sporů, v antickém Řecku byly občanskoprávní spory řešeny rozhodci a v tradičních komunitách starověké Číny se od vůdce očekávala schopnost pomáhat ostatním osobám při řešení jejich sporů a dosahování harmonie soužití, kterou hlásal přední filosof a státník Konfucius. Na člověka, který se soudil, Číňané pohlíželi jako na nevyrovnaného, nevědomého a žijícího v rozporu s vesmírným řádem. Ze zásad tvořících základní kámen křesťanské etiky si v této souvislosti lze připomenout „*Miluj bližního svého, dokonce miluj i své nepřátele*“.<sup>157</sup> V Římské říši pak byla za doby panování císaře Justiniána osoba pověřená vedením znesvářených stran ke spolupráci poprvé nazvána „*mediator*“.<sup>158</sup> Tradice smírného řešení konfliktů hrála od nepaměti významnou roli rovněž v kmenových společnostech v Austrálii, Africe, u severoamerických indiánů či na Novém Zélandu.

Počátkem minulého století se průkopníky mediace staly Spojené státy americké, kde roku 1913 došlo ke zřízení Federální mediální a smírní služby působící zejména v oblasti kolektivních sporů mezi zaměstnanci a zaměstnavateli.<sup>159</sup> Markantnější rozvoj mediace pak následoval v 60. a 70. letech jako reakce na společenské a kulturní změny, etablování mediace tak lze do jisté míry považovat za odpověď na všudypřítomné volání „*Peace, not war!*“.<sup>160</sup> V té době začala vznikat první mediální centra, formovaly se výukové programy pro vzdělávání mediátorů, byla tvořena pravidla a etické kodexy mediace. Své uplatnění mediace nacházela jak v komunitních programech, tak jako nástroj odbřemenění přetížených soudů, využívána byla v širokém spektru oblastí počínaje komunitními, sousedskými či příbuzenskými spory přes záležitosti rozvodů, pohledávek či nájemních vztahů až po konflikty ekologické či politické.

---

<sup>157</sup> PAVLOVÁ, L. a J. VETEŠKA (eds.). *K aktuálním otázkám vyjednávání, mediace, rozhodčího řízení a tzv. práva spolupráce*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, s. 97.

<sup>158</sup> HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2011, s. 14.

<sup>159</sup> POTOČKOVÁ, D. *Nejlepší je domluvit se aneb průvodce mediálním procesem*. Praha: Alfom, 2013, s. 18.

<sup>160</sup> Překl. „*Mír, ne válku!*“ – heslo hnutí hippies.

Institucionalizovaná podoba mediace se v 90. letech minulého století začala šířit do Evropy – tam se její kolébkou stala Velká Británie, neboť vzhledem k nákladnosti a náročnosti přípravy soudního řízení v systému common law se možnost řešení sporu na bázi dohody jevila jako velmi lukrativní. Po Velké Británii následovalo Německo, Nizozemí, Francie, ostatní evropské státy a také mnoho dalších států světa.

Významnou zásluhu na rozvoji a institucionalizaci mediace v Evropě mají Rada Evropy a Evropská unie, které prostřednictvím svých dokumentů přispěly ke zvýšení povědomí o mediaci a možnostech jejího uplatnění. Jako první dokument týkající se mediace bylo roku 1998 vydáno *Doporučení Rady Evropy č. R (98) 1 o mediaci v rodinných věcech*, o rok později následovalo *Doporučení Rady Evropy č. R (99) 19 o mediaci v trestních věcech*. Roku 2002 byla zveřejněna *Zelená kniha o mimosoudních procesech řešení sporů v občanských a obchodních věcech* obsahující přehled stavu alternativních metod řešení sporů v Evropské unii, kterou sestavila komise Evropského parlamentu. Reflexí vzrůstajícího významu mediace se pak roku 2008 stalo přijetí prvního právního aktu Evropské unie závazného pro členské státy, a sice *směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52 ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech*. Článek 12 této směrnice ukládá členským státům Evropské unie povinnost uvést v účinnost rámcové právní a správní předpisy, které budou upravovat především klíčové aspekty občanského řízení. Navzdory tomu, že je implementace směrnice vztahována na mediaci přeshraničních sporů, členské státy mohou fakultativně uplatňovat její ustanovení i na vnitrostátní mediační řízení.<sup>161</sup>

<sup>161</sup> Dle čl. 2 příslušné směrnice se přeshraničním sporem rozumí:

1. spor, v němž má alespoň jedna ze stran sporu bydliště nebo se obvykle zdržuje v jiném státě než kterákoli jiná strana ke dni, ke kterému:
  - a) strany souhlasí s využitím mediace po vzniku sporu;
  - b) je mediace nařízena soudem;
  - c) vnitrostátní právo stanoví povinnost využít mediace;
  - d) došlo k vyzvání stran pro účely článku 5.
2. Aniz je dotčen odstavec 1, považuje se pro účely článků 7 a 8 za přeshraniční rovněž spor, v němž je soudní nebo rozhodčí řízení navazující na mediaci mezi stranami zahájeno v jiném členském státě, než kde měly strany bydliště nebo se obvykle zdržovaly ke dni uvedenému v odst. 1 písm. a), b) nebo c).
3. Pro účely odstavce 1 a 2 se bydliště určuje podle článků 59 a 60 nařízení (ES) č. 44/2001.

Zdroj: Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters. In: *EUR-Lex* [online]. [cit. 4. 8. 2017].

## 4.2 Právní rámec mediace v České republice

Práce na právní úpravě otázek souvisejících s mediací probíhaly v České republice řadu let, několik návrhů zákona o mediaci se však nedostalo dále než do legislativní rady vlády. Hnacím motorem příprav byla zejména lhůta stanovená uvedenou směrnicí, dle které měly členské státy upravit základní otázky mediace v občanských a obchodních věcech do 21. května 2011. Toto datum bylo v případě České republiky mírně překročeno – zákon o mediaci nabyl platnosti dne 13. června 2012, kdy došlo k jeho vyhlášení ve Sbírce zákonů, a v účinnost vstoupil 1. září 2012. Jako hlavní otázky byly v souvislosti s přípravou zákona o mediaci řešeny rozsah působnosti právní úpravy, účinky zahájení mediace, povinnost mlčenlivosti, odpovědnost mediátora, dohled nad činností mediátora, předpoklady pro výkon funkce zapsaného mediátora a vztah k občanskému soudnímu řízení.<sup>162</sup> Jako vůbec nejproblematictější se ukázala otázka vztahu mediace a výkonu advokacie, kde bylo nutné dosáhnout kompromisu mezi různými profesními skupinami. Česká advokátní komora v tomto ohledu prosadila dvoukolejnost v kvalifikaci a dohledu nad mediátory z řad advokátů a neadvokátními mediátory, v rámci které je jí přiznáno do jisté míry samosprávné postavení.<sup>163</sup> Rovněž spornou se v rámci krystalizace finální verze zákona o mediaci ukázala být otázka požadavků na zapsaného mediátora, kdy část odborné veřejnosti zastávala názor, že je nutná detailní orientace v právním pozadí konfliktu<sup>164</sup>, zatímco další část měla za to, že stačí orientace rámcová.<sup>165</sup> Výsledkem se stal kompromis v podobě požadavku získání vysokoškolského vzdělání v magisterském studijním programu, přičemž konkrétní obor není specifikován. Mediátorem zapsaným v oficiálním seznamu vedeném Ministerstvem spravedlnosti České republiky se tak může stát právník stejně dobře jako

<sup>162</sup> KORDAČ, Z. Problematika připravované legislativní úpravy mediace. *Právo a rodina* [online]. 2011, roč. 13, č. 8, s. 6–11 [cit. 4. 8. 2017].

<sup>163</sup> Podle § 13 zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, vykonává dohled nad povinnostmi, které mediátorovi stanovuje tento zákon, Ministerstvo spravedlnosti, to však neplatí, je-li mediátorem advokát. Činnosti České advokátní komory v oblasti mediace je věnována část sedmá zákona č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve které je upraveno zajištění vzdělávání advokátů v oblasti mediace a kárná odpovědnost.

<sup>164</sup> MOKRÝ, A. Mediační zákon se blíží. *Bulletin advokacie* [online]. 2011, č. 1-2, s. 14 [cit. 27. 8. 2017].

<sup>165</sup> NĚMEC, P. Když advokátní komora kazí dobrou věc. *Blog Respekt* [online]. 15. 11. 2011 [cit. 27. 8. 2017].

například psycholog, ekonom či sociální pracovník. Je však nutné podotknout, že mediace může být vykonávána i mimo režim zákona o mediaci tzv. nezapsanými mediátory, a to na základě živnostenského oprávnění, v rámci pracovněprávního vztahu či dobrovolnické činnosti. Osoba, která se rozhodne stát se mediátorem má možnost volby jednoho z výše uvedených režimů – výkon mediace bez současného podléhání zákonu o mediaci tedy není ničím nelegálním či problematickým.

Zákon o mediaci definuje v § 2 písm. a) mediaci jako „*postup při řešení konfliktů za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení konfliktu uzavřením mediační dohody*“. Mediace je tedy vykreslena prakticky jako neformální proces, avšak s určitými základními zákonnými pravidly, která lze aplikovat jak na mediaci dobrovolnou, která probíhá výhradně z vůle stran konfliktu, tak i na mediaci navrženou soudem. Dalšími tématy, která zákon o mediaci upravuje, jsou zásady mediačního řízení, jeho zahájení a ukončení včetně uzavření mediační dohody, definice zapsaného mediátora, organizace mediace a správní delikty s mediací související.

Účinností nového občanského zákoníku (zákona č. 89/2012 Sb.) datovanou 1. lednem 2014 došlo ke změně východisek české civilistiky, která vyžaduje posun v uvažování všech, zejména právnických profesí. Důraz je kladen na dohodu jakožto optimální právní institut, od kterého se odvíjí práva a povinnosti stran, a kogentní ustanovení jsou ve srovnání s dříve platným občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. výrazně potlačena a omezena. Celým novým civilním kodexem prostupuje snaha o spravedlivý výklad s respektem k základním hodnotám občanské společnosti. Za této situace se proto jeví jako více než vhodné, aby (nejen) právnická obec podporovala alternativní způsoby řešení sporů akceptující vlastní odpovědnost stran za rozhodnutí přijatá na základě jejich svobodné vůle.<sup>166</sup>

### 4.3 Mediační principy a jejich zákonná reflexe

Přestože mediace vykazuje interdisciplinární charakter a její východiska nalezneme v psychologii, sociologii, filosofii i právu, zformoval se komplex

<sup>166</sup> DOLEŽALOVÁ, M. *Mimosoudní řešení sporů se zaměřením na mediaci*. Praha, 2014, 168 s. Disertační práce. Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta. Vedoucí práce M. Pauknerová.

principů obecně platných pro všechna mediační odvětví. Tyto základní principy mediace tvoří vzájemně provázaný celek, lze tedy říci, že jejich selektivní uplatňování by postrádalo smysl. Reflektovány jsou rovněž zákonnou úpravou.<sup>167</sup>

### 4.3.1 Princip dobrovolnosti

Jedná se o stěžejní předpoklad a určující znak mediace ve všech jejích stádiích. Dobrovolnost se vztahuje na svobodné rozhodnutí vstoupit do mediace, účastnit se jí, přerušit ji či z ní odejít, přijímat v jejím rámci rozhodnutí nebo uzavírat dohody.<sup>168</sup> Týká se jak stran konfliktu, tak mediátora jako nezávislé strany třetí. Tomuto principu však neodporuje, aby impuls k zahájení mediace přišel zvenčí – například od soudců, advokátů, sociálních či interkulturních pracovníků v roli „pozorovatelů konfliktu“. V souvislosti s možností doporučení mediace přitom hraje klíčovou roli povědomí výše uvedených osob o mediaci a jejich schopnost vyhodnotit účelnost a vhodnost jejího užití s ohledem na okolnosti konkrétního případu. Soudy mají v České republice možnost nařídít účastníkům řízení první setkání se zapsaným mediátorem v rozsahu tří hodin.<sup>169</sup> Nejedná se však ještě o samotnou mediaci, ale pouze o schůzku, v jejímž rámci je osvětlena podstata mediace a rozhodnutí týkající se jejího zahájení je ponecháno na dotyčných osobách. Formálním projevem dobrovolného vstupu do mediace podléhající režimu zákona o mediaci je písemná smlouva mezi stranami konfliktu a nejméně jedním mediátorem o provedení mediace.<sup>170</sup> Minimálními náležitostmi smlouvy o provedení mediace jsou označení stran konfliktu, identifikace mediátora na základě jména, popřípadě jmen, příjmení, adresy a místa podnikání, vymezení konfliktu, který je předmětem mediace, výše odměny mediátora za provedenou mediaci nebo způsob jejího určení, případně ujednání o záloze či ujednání o bezplatném provedení mediace a doba, po kterou má mediace probíhat, či ujednání o tom, že má mediace probíhat po dobu neurčitou.<sup>171</sup>

<sup>167</sup> RUSINKOVÁ, K. *Sociologicko právní aspekty mediace*. Brno, 2015, 82 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. Vedoucí práce M. Urbanová.

<sup>168</sup> POTŮČKOVÁ, D. *Nejlépš je domluvit se aneb průvodce mediačním procesem*. Praha: Alfom, 2013, s. 56.

<sup>169</sup> § 100 odst. 2 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>170</sup> § 2 písm. e) zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>171</sup> *Ibid.*, § 4 odst. 2.

Relativní stručnost právní úpravy dává zúčastněným prostor, aby smlouvu o provedení mediace pro své potřeby doplnili ustanoveními, případně doložkami. K ukončení mediace právním jednáním ze strany mediátora může dle zákona o mediaci dojít buď obligatorně (vznik důvodu pochybovat o nepodjatosti mediátora, absence setkání stran konfliktu v horizontu jednoho roku) či fakultativně (narušení důvěry mezi ním a některou ze stran konfliktu, nesložení zálohy některou ze stran konfliktu). Účastníci konfliktu mohou mediaci dobrovolně ukončit jednostranným či společným prohlášením.<sup>172</sup> Výstup z úspěšné mediace poté představuje datovaná a podepsaná mediační dohoda uzavřená stranami konfliktu a doplněná o podpis mediátora, přičemž její dobrovolný charakter je opět reflektován stručností právní úpravy, která stanoví jen výše uvedené základní náležitosti.

#### 4.3.2 Princip důvěrnosti

Důvěrnost, jejímž obsahem je primárně neveřejnost procesu a mlčenlivost participujících odborníků představuje princip obecně typický pro alternativní způsoby řešení sporů, tzv. ADR (zkratka anglického *Alternative Dispute Resolution*),<sup>173</sup> a může být významným faktorem motivujícím strany konfliktu k volbě některého z alternativních postupů. Neveřejnou je i mediační dohoda, s čímž souvisí absence její automatické vykonatelnosti *ex lege*. Tento zdánlivý nedostatek je však možné napravit jejím sepsáním ve formě notářského zápisu s doložkou vykonatelnosti<sup>174</sup> či schválením mediační dohody, která představuje výstup z mediace probíhající v rámci soudního řízení, jako soudního smíru.<sup>175</sup> V případě takto ošetřené vykonatelnosti je však nutné akceptovat, že důvěrnost a mlčenlivost může být v rámci soudního řízení týkajícího se plnění závazků plynoucích z mediační dohody poněkud limitována. U důvěrnosti v mediaci lze rozlišit dvojí dimenzi – jde o stav, kdy je účastníkům mediace zapovězeno šířit dál určité informace, a současně o vztah

<sup>172</sup> Ibid., § 6.

<sup>173</sup> Pojem ADR označuje alternativní řešení sporů v občanskoprávních a obchodních věcech. V jednotlivých odborných pramenech je definován jak širěji, tak užěji (srov. např. ROZEHNALOVÁ, N. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku*. 3. aktual. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2013, s. 25), zpravidla je sem řazena mediace, negociace, konciliace, mediace-arbitráž (med-arb) a minitribunál (mini-trial).

<sup>174</sup> § 71 b zákona č. 358/1992 Sb., notářský řád, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>175</sup> § 67 odst. 2 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

důvěry mezi mediátorem a do jisté míry i mezi stranami navzájem.<sup>176</sup> Zákon však povinnost mlčenlivosti ukládá pouze mediátorovi, a to rovněž v případě, že smlouva o mediaci nebyla uzavřena a došlo pouze k „předmediačním“ jednáním. Analogicky je upravena mlčenlivost osob, které se s mediátorem mohou podílet na zajištění přípravy a průběhu mediace (např. zapisovatel či figurant).<sup>177</sup> Mlčenlivost tlumočnicků, kteří rovněž mohou být účastníky mediace, zejména pak té s interkulturním prvkem, zakotvuje speciální předpis.<sup>178</sup> Mlčenlivost stran konfliktu zákon o mediaci neupravuje, částečně kvůli obtížné postižitelnosti jejího porušení a především pak kvůli tomu, že stranám konfliktu nesmí být po případné neúspěšné mediaci znemožněno domáhat se svého práva u soudu, na což v pracovní skupině zabývající se tvorbou zákona o mediaci poukazovali zejména soudci. Důvodová zpráva však připouští možnost sjednání povinnosti mlčenlivosti v dohodě o provedení mediace,<sup>179</sup> to je využíváno zejména v obchodním styku.

### 4.3.3 Princip nestrannosti a neutrality

Mezi odborníky dochází k různým výkladům těchto dvou pojmů, kdy někteří je považují za samostatné a oddělené,<sup>180</sup> jiní vnímají nestrannost jako podmnožinu neutrality<sup>181</sup> a další je popisují jako v zásadě totožné.<sup>182</sup> Vzhledem k této skutečnosti nelze vztah uvedených dvou pojmů jednoznačně určit, v souladu s obecnou provázaností principů mediace je však nutné vykládat je ve vzájemné spojitosti. Nestrannost představuje zákonnou podmínku výkonu činnosti zapsaného mediátora,<sup>183</sup> který je povinen odmítnout uzavření smlouvy o provedení mediace, pokud by byl se zřetelem na jeho poměr k věci, stranám konfliktu nebo jejich zástupcům důvod

<sup>176</sup> SVATOŠ, M. Důvěrnost v mediaci: Přišel jsem, viděl jsem, mlčel jsem... *Právní rádce* [online]. 2013, č. 4 [cit. 27. 8. 2017].

<sup>177</sup> § 9 odst. 1 zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>178</sup> § 10a zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>179</sup> Důvodová zpráva k zákonu o mediaci. In: *Beck-online* [právní informační systém]. C. H. Beck, s. 14 [cit. 27. 8. 2017].

<sup>180</sup> Srov. HORÁČEK, T. Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu). *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6, s. 17–21.

<sup>181</sup> Srov. POTOČKOVÁ, D. *Nejlepší je domluvit se aneb průvodce mediačním procesem*. Praha: Alfom, 2013, s. 60.

<sup>182</sup> Srov. PLAMÍNEK, J. *Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada, 2013, s. 66–67.

<sup>183</sup> § 8 odst. 1 písm. a) zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů.



pochybovat o jeho nepodjatosti,<sup>184</sup> a je povinen ukončit za těchto předpokladů již zahájenou mediaci.<sup>185</sup> Nestrannost se však bezesporu týká i mediátorů nezapsaných a jako taková bývá standardně zakotvována v etických kodexech.<sup>186</sup> Za předpokladu vnímání nestrannosti a neutrality jako dvou spolu souvisejících, avšak svébytných pojmů, lze v souladu s výše uvedeným nestrannost definovat jako absenci jakékoli vazby mediátora ke stranám či předmětu sporu.<sup>187</sup>

S pojmem neutralita zákon o mediaci nepracuje, lze o něm však uvažovat ve spojitosti se vztahem mediátora ke stranám a definovat ho jako angažovanost a pochopení pro každého z účastníků konfliktu.<sup>188</sup> Vyjádřením neutrality v praxi bývá především poskytování stejného prostoru pro projevy jednotlivých stran a rovnocenné chování k nim.

#### 4.3.4 Princip neformálnosti

Dobrovolnost a důvěrnost mediaci do jisté míry předurčují k neformálnosti, tedy absenci pevných procesních pravidel. Obecný rámec stanovuje Hlava I zákona o mediaci, která pojednává o výkonu mediace a upravuje mimo jiné práva a povinnosti mediátora, náležitosti smlouvy o provedení mediace a mediační dohody, ukončení mediace a doručování. Samotný průběh mediace, který může být kromě minimálních povinných náležitostí prakticky libovolný, je tak ponechán v dispozici stran, stejně jako obsah smlouvy o provedení mediace či mediační dohody. Jediným limitem mediační dohody je její absolutní neplatnost či možnost dovolat se ve stanovených případech neplatnosti relativní.<sup>189</sup> Mediace realizující se mimo režim zákona o mediaci pak samozřejmě nepodléhá ani výše uvedeným minimálním

<sup>184</sup> § 5 odst. 1 zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>185</sup> Ibid., § 6 odst. 1 písm. a).

<sup>186</sup> Srov. Etický kodex Asociace mediátorů České republiky. *Asociace mediátorů České republiky* [online]. [cit. 27. 8. 2017]; a Evropský kodex chování pro mediátory. *Asociace mediátorů České republiky* [online]. [cit. 27. 8. 2017].

<sup>187</sup> HORÁČEK, T. Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu). *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6, s. 17–21.

<sup>188</sup> HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2011, s. 58.

<sup>189</sup> Nový občanský zákoník na rozdíl od staré právní úpravy upřednostňuje koncepci relativní neplatnosti a vychází z principu favor negotii, tedy snahy, aby smlouvy spíše platily. Výjimkou jsou ustanovení § 580 a § 588, která zakládají neplatnost absolutní. V souladu s § 588 by tak např. mediační dohoda zavazující jednu či obě strany ke spáchání trestného činu byla absolutně neplatná.

náležitostem – pokud by však v jejím rámci došlo k právnímu jednání, bude nutné toto posuzovat dle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

#### 4.3.5 Princip převzetí odpovědnosti

Odpovědnost označuje závazek osoby ručit za určitou věc či jednání, případně ručit před nějakou instancí, přičemž lze rozlišit její morální, právní a etický rozměr.<sup>190</sup> Za obsah mediační dohody jako výsledku mediace jsou ze zákona odpovědné pouze strany konfliktu, o čemž je zapsaný mediátor povinen je výslovně poučit.<sup>191</sup> Mediátor plní v rámci mediace funkci prostředníka disponujícího odbornou erudicí, který strany podporuje a pomáhá vytvořit optimální podmínky k uzavření dohody. Dohodu nakonec rovněž podepisuje, podpis však podle díkce zákona slouží pouze ke stvrzení toho, že byla uzavřena v rámci mediace a nelze z něj tedy odpovědnost za její obsah dovodit. Pokud však zapsaný mediátor při výkonu mediace závažným způsobem nebo opakovaně i přes písemné upozornění Ministerstva spravedlnosti poruší povinnosti stanovené zákonem o mediaci, rozhodne Ministerstvo o jeho vyškrtnutí ze seznamu.<sup>192</sup> Mezi přestupky podle zákona o mediaci, které může zapsaný mediátor spáchat, patří například porušení povinnosti mlčenlivosti, nepodepsání nebo nevydání určitých dokumentů či neoznámení určitých skutečností. Obecněji laděnou skutkovou podstatou přestupku je pak provádění mediace v rozporu s podmínkami stanovenými zákonem o mediaci.<sup>193</sup> Advokátním mediátorům může být kárným senátem složeným ze členů kárné komise České advokátní komory uloženo kárné opatření.<sup>194</sup> Pokud se osoba, která není zapsána v seznamu mediátorů, vydává za mediátora zapsaného, jde podle zákona o mediaci rovněž o přestupek.<sup>195</sup> U zapsaných i nezapsaných mediátorů připadá při použití evaluativního stylu mediace<sup>196</sup> v úvahu obecná odpovědnost za škodu dle ustanovení civilního

<sup>190</sup> Moral Responsibility. *Stanford Encyclopedia of Philosophy* [online]. rev. 26. 3. 2014 [cit. 27. 8. 2017].

<sup>191</sup> § 3 odst. 3 a 4 zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>192</sup> *Ibid.*, § 22 odst. 4.

<sup>193</sup> *Ibid.*, § 26.

<sup>194</sup> § 49 b zákona č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>195</sup> § 25 odst. 1 písm. a) zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>196</sup> Dle terminologie, kterou ve své publikaci uvádí D. Potočková, se jedná o styl připouštějící možnost mediátora přispět k návrhu řešení za využití odborných zkušeností, znalostí a nadhledu. Blíže k tomu: POTOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se aneb průvodce mediáčním procesem*. Praha: Alfom, 2013, s. 62–65.

práva, ve specifických případech pak odpovědnost za škodu způsobenou informací nebo radou,<sup>197</sup> kdy komentář k příslušnému ustanovení poukazuje na to, že „každý, kdo přebírá určitý odborný úkol, má uvážít, zda na něj stačí“.<sup>198</sup> Mediátor by také měl v každém případě pociťovat odpovědnost související s morálkou a profesní etikou, a to za průběh procesu v souladu s obecnými principy mediace a maximální využití své odbornosti ku prospěchu stran.

#### 4.4 Zapsaný mediátor a zkouška mediátora

Garanci určitého standardu kvality a odbornosti představuje v tuzemských podmínkách oficiální seznam tzv. zapsaných mediátorů vedený Ministerstvem spravedlnosti. Obdobné schéma funguje například v Rakousku, kde vede Spolkové ministerstvo spravedlnosti seznam registrovaných mediátorů, do něhož jsou zapsáni pouze mediátoři, kteří mají na základě příslušného vzdělávání odbornou kvalifikaci.<sup>199</sup> V Nizozemsku je státním orgánem odpovídajícím za výkon činnosti mediátora Nizozemský institut pro mediaci, který mediátory na základě prokázání odborných předpokladů registruje do veřejně vedeného rejstříku.<sup>200</sup>

Aby mohl být mediátor v České republice veden jako zapsaný, musí splnit kumulativně dané podmínky, mezi které patří svéprávnost<sup>201</sup>, bezúhonnost, vysokoškolské magisterské vzdělání (či obdobné uznatelné vysokoškolské vzdělání získané v zahraničí) a složení zkoušky mediátora. Průběh a podmínky zkoušky stanoví podzákonný právní předpis.<sup>202</sup> Zkouška mediátora sestává ze dvou částí – v části písemné jsou prověřovány zejména znalosti práva, psychologie, sociologie a mediační metodologie, část ústní

<sup>197</sup> § 2950 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>198</sup> HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 1675–1678.

<sup>199</sup> Mediace v členských státech – Rakousko. *Portál evropské e-Justice* [online]. 2. 5. 2017 [cit. 27. 8. 2017].

<sup>200</sup> Mediace v členských státech – Nizozemí. *Portál evropské e-Justice* [online]. 11. 4. 2013 [cit. 27. 8. 2017].

<sup>201</sup> Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve svém § 16 odst. 1 písm. a) operuje s pojmem způsobilost k právním úkonům, s účinností nové civilněprávní úpravy byl však tento pojem v § 15 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku nahrazen pojmem svéprávnost.

<sup>202</sup> Vyhláška Ministerstva spravedlnosti č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora, ve znění pozdějších předpisů.

poté spočívá v praktické demonstraci dovedností uchazeče formou mediování modelového případu. V celkovém souhrnu vykazují mediátorské zkoušky přibližně padesátiprocentní úspěšnost, „sít“ je tedy poměrně přísné.<sup>203</sup> Mediátory, kteří nejsou zároveň advokáty, zkouší a vykonává nad nimi kázeňský dohled Ministerstvo spravedlnosti, pro advokátní mediátory přísluší výše uvedené pravomoci České advokátní komoře. Náročnými podmínkami prošlo k datu 23. 9. 2017 celkem 224 mediátorů, kteří figurují v oficiálním veřejně přístupném seznamu.<sup>204</sup> Jak je patrné ze samotného institutu mediace, nejde o poskytování právních služeb ani o psychologické či jiné poradenství. V rámci zkoušky by tedy měl mediátor v požadovaném rozsahu prokázat komplexní znalosti jak z oblasti práva, tak i jiných, neprávních oborů.

Jako speciální je v kontextu mediátorských zkoušek vyčleněna zkouška z rodinné mediace sestávající pouze z ústní části. Prerekvizitou pro vykonání zkoušky z rodinné mediace je úspěšné složení zkoušky mediátora. Uchazeč u zkoušky z rodinné mediace ústní formou osvědčuje mediační schopnosti a dovednosti potřebné pro řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů, dále rovněž znalosti rodinného práva, úpravy majetkových práv, práv a psychologie dítěte, domácího násilí, mezigeneračních vztahů a komunikace. Mediační dovednosti jsou prezentovány formou simulovaného mediačního jednání zaměřeného na vztahy, které vyplývají z rodinných konfliktů.<sup>205</sup> Pro oblast rodinné mediace je k datu 23. 9. 2017 v oficiálním seznamu evidováno celkem 19 zapsaných mediátorů. Je však nutné poukázat na to, že právní úprava přímo neukládá povinnost mediátorů působících v rodinných záležitostech vykonat tuto specializovanou zkoušku z rodinné mediace.<sup>206</sup>

Přestože míra i forma odborné přípravy je ponechána na uvážení uchazečů o zápis do seznamu mediátorů, zkušenosti z praxe ukazují, že bez adekvátního

<sup>203</sup> Mediátorů je dost, lidé si k nim však teprve hledají cestu. *Česká justice* [online]. 23. 5. 2015 [cit. 27. 8. 2017]; HOLÁ, L. Praktické aspekty mediace v ČR. *Právní prostor* [online]. 22. 6. 2015 [cit. 27. 8. 2017].

<sup>204</sup> Seznam mediátorů dostupný z: [http://mediatori.justice.cz/MediatorPublic/Public/FR003\\_ZverejneniVybranychUdaju.aspx](http://mediatori.justice.cz/MediatorPublic/Public/FR003_ZverejneniVybranychUdaju.aspx)

<sup>205</sup> § 8 odst. 5 vyhlášky Ministerstva spravedlnosti č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>206</sup> DOLEŽALOVÁ, M. a kol. *Zákon o mediaci. Komentář*. Praha: C. H. Beck, 2013, s. 116.

vzdělání je úspěšné složení zkoušky málo pravděpodobné.<sup>207</sup> Dominantními hráči mezi poskytovateli vzdělávání mediátorů jsou Asociace mediátorů,<sup>208</sup> Česká advokátní komora a mezinárodní společnost Conflict Management International. Počínaje rokem 2012 mediace pronikla i na univerzitní půdu, kde se v tomto smyslu stala průkopníkem Právnická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci. Možnost sjednocení a konkretizace rozsahu a zaměření vzdělávání je řadou odborníků považována za vhodný námět pro novelizaci zákonné úpravy.

#### 4.5 Interkulturní mediace v českém právním a sociálním prostředí

Specifičnost interkulturní mediace tkví v tom, že není vázána pouze na situace konfliktu. Připisována je jí rovněž preventivní funkce, v jejímž rámci se realizují aktivity vedoucí ke vzájemnému sblížení a poznávání rozdílných kultur, akcentování pozitivních aspektů kulturní diverzity a obecného vytváření mírových hodnot v podmínkách rovnosti. Právě tyto aktivity mají sloužit k předcházení možným konfliktům pramenícím z interkulturních rozdílů. Nejširší rovina interkulturní mediace si jako cíl vytyčuje celkovou transformaci společnosti směrem k aktivnímu občanství.<sup>209</sup>

Aktuální legislativní zakotvení mediace v České republice je úzce spojeno se světem práva, řešení soukromých sporů a kolize individuálních zájmů. Osoba mediátora jakožto prostředníka figurujícího při řešení konfliktů sice vzhledem k možnosti vykonávat mediaci mimo režim zákona o mediaci nepodléhá závaznému právnímu rámci, existující právní úprava má však bezesporu podíl na vnímání pojmu mediátor ze strany laické i odborné veřejnosti. Přesah mediace do sféry kulturních, sociálních a demografických změn či do řešení konfliktů jednotlivců s fungováním systému není zákonnou úpravou explicitně reflektován. Znaky mediace lze přesto nalézt

<sup>207</sup> HOLÁ, L. Role univerzity jako vzdělavatele v mediaci. *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6, s. 41–43.

<sup>208</sup> Nevládní organizace sdružující mediátory a zastřešující výkon mediačních činností. Bližší informace jsou dostupné z: <http://amcr.cz/>

<sup>209</sup> GIMÉNEZ ROMERO, C. La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones*, 1997, s. 125–160. Cit. dle PALAŠČÁKOVÁ, D., E. DOHNALOVÁ a J. VLASTNÍKOVÁ. Perspektivy interkulturní mediace v českém prostředí. In: HOLÁ, L., M. MALACKA a kol. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014, s. 284–298.

v činnosti zaměstnanců v sociálních službách, typicky sociálních pracovníků, přičemž sociální práci se rozumí činnost podporující sociální změnu, rozvoj, soudržnost a posílení samostatnosti osob.<sup>210</sup> Někteří odborníci dokonce označují mediaci za jednu z metod sociální práce,<sup>211</sup> jiní k tomuto mají výhrady, a to především kvůli nedostatečné hloubce teoretického zkoumání tématu,<sup>212</sup> v rovině empirického výzkumu však bylo propojení mezi mediací a sociální prací zaznamenáno.<sup>213</sup> Dle zákona o sociálních službách pak mezi okruhy osob, které jsou adresáty odborného sociálního poradenství, patří osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností,<sup>214</sup> kdy do této kategorie by bylo možné migranty zařadit.

Díky multidimenzionalitě interkulturní mediace, která může mít dopad na spory jednotlivců, problém jednotlivce se začleněním či spory v komunitách a může probíhat jak v „klasičtější“ podobě po vzniku konfliktu, tak preventivně před tím, než konflikt vůbec nastane, vyvstává otázka, zda a případně jak lze tento nejednotný charakter reflektovat právní úpravou a vytvořit terminologii a metodologii, která by dopadala na výše uvedené rozličné „tváře“ interkulturní mediace. Otázkou je také, nakolik je v kontextu interkulturní mediace vhodné a žádoucí využít odbornou erudici v obecných mediačních postupech, kterou jako součást zkoušky mediátora musí prokázat mediátoři zapsaní v oficiálním seznamu. V této souvislosti se nabízí možnost, aby byla podobně jako u rodinné mediace vytvořena samostatná zkouška zahrnující prokázání interkulturních kompetencí a aby byl následně údaj o složení dané zkoušky u příslušného mediátora evidován. Takový mediátor by poté mohl být oslovován například poskytovateli sociálních služeb.<sup>215</sup> Stejně jako u klasické mediace, kde neexistují restrikce v tom

<sup>210</sup> *The International Federation of Social Workers. Global Definition of Social Work* [online]. červenec 2016 [cit. 27. 8. 2017].

<sup>211</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 14.

<sup>212</sup> HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2011, s. 73.

<sup>213</sup> ŠOBÁŇOVÁ, P. Využití mediace v sociální práci z pohledu sociálních pracovníků. In: HOLÁ, L. a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 121–137.

<sup>214</sup> § 37 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>215</sup> Dle § 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou poskytovateli služeb při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právnickými osobami.

smyslu, že by nemohla být praktikována nikým jiným než mediátory figurujícími v oficiálním seznamu, není ani u mediace interkulturní žádoucí, aby byl její výkon zapovězen osobám, které nejsou zapsanými mediátory a ani se jimi stát nechťejí, ať už se bude jednat o zaměstnance neziskových organizací či například o dobrovolníky. Specifickému charakteru interkulturní mediace rovněž svědčí angažovanost interkulturních mediátorů přímo z řad migrantů, kdy v určitých situacích by mohlo být vhodné spolupůsobení s mediátorem české národnosti,<sup>216</sup> či dokonce tvorba vícečlenného mediačního týmu. Za nezanedbatelný vedlejší efekt takového zapojení migrantů lze považovat vznik pracovních příležitostí.

Výše uvedené nasvědčuje tomu, že vytvořit zcela jednotný a univerzálně aplikovatelný vzorec stanovující kdo a jakým způsobem by měl interkulturní mediaci realizovat, není možné – takový vzorec ostatně neexistuje ani pro mediaci klasickou, neboť i zde figuruje režim zákona, požadavky profesních standardů či „jen“ odpovědnostní ustanovení civilního práva. Bezesporu žádoucí je však co nejvyšší možná míra profesionalizace interkulturní mediace, přičemž je třeba mít na paměti, že důležitou složku profesionalizace každé lidské činnosti představuje rozvoj systematického vzdělávání.<sup>217</sup> Zvyšování úrovně v této oblasti může napomoci jak již zmíněné zavedení zkoušky z interkulturní mediace, kdy část osob usilujících o získání statusu zapsaného mediátora či již tímto statutem disponujících jistě uvítá možnost získat navíc i takovéto specifické osvědčení, tak realizace školení a workshopů a tvorba vzdělávacích materiálů určených rovněž osobám, které mezi zapsané mediátory nepatří. V tomto ohledu stojí za úvahu zakotvení obligatorního absolvování určité průpravy pro interkulturní mediaci – inspirací by se mohla stát ustanovení pojednávající o kvalifikačním vzdělávání obsažená v zákoně o Probační a mediační službě,<sup>218</sup> která je v tuzemských podmínkách výhradním realizátorem mediace v trestních věcech. V případě výkonu interkulturní mediace dobrovolníky by pak bylo vhodné začlenit

<sup>216</sup> Mediace ve dvojici je nazývána ko-mediace.

<sup>217</sup> HAVRDOVÁ, Z. Rozvoj vzdělávání v sociální práci. *Sociální politika*, 1997, roč. 23, č. 10, s. 8–10.

<sup>218</sup> § 6 odst. 4 a 5 zákona č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, ve znění pozdějších předpisů.

absolvování tematického vzdělávacího kurzu do předvstupní přípravy zajišťované vysílající organizací.<sup>219</sup>

V terminologické rovině je nutné poukázat na to, že zákonná definice mediace v platné právní úpravě reflektuje pouze využití mediace při řešení již existujících konfliktních stavů. Vzhledem k tomu, že interkulturní mediátor nemusí zasahovat pouze v případě explicitních konfliktů, ale může být činný v oblastech, jako je zlepšení komunikace a porozumění, soužití mezi etnicky diferencovanými sociálními subjekty či podpora profesionálů pracujících s menšinami,<sup>220</sup> lze však na poli legislativních opatření uvažovat o pozměnění zákonné definice mediace ve smyslu doplnění její preventivní funkce.

Vzhledem k tomu, že je interkulturní mediace bezesporu oblastí mající potenciál se v dnešní době významně dotýkat veřejného života, iniciativu směřující k profesionalizaci a do jisté míry i k jejímu etablování jako specifické disciplíny by měl v budoucnu projevít stát. Otázkou zůstává, zda by převzetí institucionální záštity nad oblastí interkulturní mediace mělo ležet na bedrech Ministerstva spravedlnosti zastřešujícího výkon mediace obecně či dílem i Ministerstva vnitra, které má na starosti azylovou a migrační politiku.

Mezi již proběhlé iniciativy na poli interkulturní mediace v České republice patří projekt „*Formování profese sociokulturní mediátor: inspirace portugalským modelem*“ realizovaný v letech 2012 až 2014 nevládní organizací InBáze, o. s., která se dlouhodobě zabývá integrací migrantů. Cílem projektu bylo sjednocení praxe nevládních organizací při zaměstnávání migrantů v roli tlumočnicků, asistentů a mediátorů a systémové ukotvení a profesionalizace služby směřující ke snížení jazykových a sociokulturních bariér při jednání migrantů s veřejnými institucemi. Dle terminologie používané v Portugalsku byla daná profese nejprve pojmenována „*sociokulturní mediátor*“, následně však došlo z důvodu rozdílnosti kompetencí této nově formované profese a profilu mediátora, jak je znám dle zákona o mediaci, k přejmenování příslušné pozice a nyní je v tomto smyslu používán termín „*interkulturní pracovník / pracovnice*“. Mezi hlavní výstupy z projektu lze zařadit akreditovaný kvalifikační

<sup>219</sup> § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>220</sup> PALAŠČÁKOVÁ, D., E. DOHNALOVÁ a J. VLASTNÍKOVÁ. Perspektivy interkulturní mediace v českém prostředí. In: HOLÁ, L., M. MALACKA a kol. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014, s. 284–298.



kurs pro pracovníky v sociálních službách, v rámci kterého bylo vyškoleno 17 osob, a tvorbu slovníků pro interkulturní práci obsahujících zhruba 1000 hesel, které vznikly v sedmi jazykových verzích.<sup>221</sup> Hesla obsažená v uvedených slovnících se dotýkají především oblastí cizinecké legislativy, systému sociálního zabezpečení, školství, zdravotnictví, pracovního práva, podnikání, bydlení, neziskových organizací, migrace, azylu a integrace.<sup>222</sup>

V červnu 2013 uspořádala nevládní organizace InBáze, o. s., v partnerství s ACIDI – Komisariátem pro integraci a interkulturní dialog z Portugalska v Praze Mezinárodní konferenci o interkulturní mediaci s navazujícím workshopem „*Interkulturní mediace v praxi*“. Stěžejním záměrem konference byla prezentace a výměna zkušeností v oblasti interkulturní mediace se zaměřením na podporu zaměstnávání a vzdělávání migrantů v pozici interkulturních mediátorů / pracovníků ve státní správě i samosprávě, školách a dalších institucích. Vystoupili zde odborníci zabývající se interkulturní mediací z Portugalska, Francie, Rakouska a Španělska.<sup>223</sup> Další významnou událostí byla přednáška španělského experta na interkulturní mediaci Carlose Giménez Romera, která se uskutečnila v Praze v květnu 2014 a byla zaměřena na využití interkulturní mediace ve veřejných službách.<sup>224</sup>

#### 4.6 Interkulturní mediace v zahraničí

Forma a rozsah uplatňování mediačních postupů obecně vzato závisí na historickém a společenském kontextu ve vztahu ke konkrétní zemi, kdy výjimku v tomto ohledu nepředstavuje ani mediace interkulturní. Za účelem načrtnutí obrazu interkulturní mediace v Evropě byla v srpnu 2016 vydána výzkumná studie s názvem „*Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe*“. Předmětný výzkum byl realizován v rámci projektu TIME (akronym celého názvu „*Training Intercultural Mediators for a Multicultural Europe*“), který probíhal s podporou Evropské komise, přičemž

<sup>221</sup> Formování profese interkulturní pracovník/ce v České republice. *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 27. 8. 2017].

<sup>222</sup> Slovníky jsou dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/pro-interkulturni-pracovniky/slovník-pro-interkulturni-praci/>

<sup>223</sup> *Pozvánka na Mezinárodní konferenci o interkulturní mediaci* [online]. [cit. 27. 8. 2017].

<sup>224</sup> *Pozvánka na přednášku „Využití interkulturní mediace ve veřejných službách – inspirace ze Španělska“* [online]. [cit. 27. 8. 2017].

na zpracování studie se podílela široká paleta vědců z různých zemí. Šlo částečně o výzkum sekundární prostřednictvím analýzy zpráv, programových dokumentací a databází a částečně o výzkum primární, při němž byla data sbírána od interkulturních mediátorů, osob věnujících se vzdělávání interkulturních mediátorů, členů institucí zaměstnávajících interkulturní mediátory a akademiků. Předmětem zkoumání byly různé aspekty interkulturní mediace od definic a forem přes právní a politické zakotvení až po pracovní standardy. Mezi země, které byly do výzkumu zahrnuty, patřilo Rakousko, Nizozemí, Belgie, Francie, Německo, Řecko, Itálie, Portugalsko, Španělsko, Polsko a Švýcarsko.<sup>225</sup>

#### 4.6.1 Oblasti využívání interkulturní mediace

Výše uvedenou studií bylo mimo jiné zjištěno, že v Německu jsou díky aktuálně exponované migrační situaci interkulturní služby na vysoké úrovni. Působí zde takzvaní integrační facilitátoři, kteří nově přichozím asistují při řešení praktických aspektů každodenního života, a dále pak profesionální interkulturní mediátoři, kteří většinou mezi migranty nepatří a jsou specializovaní na řešení konfliktů v multikulturním kontextu. V Belgii je stěžejní oblastí, kde se uplatňuje interkulturní mediace, zdravotnictví. V nemocnicích probíhá mediační program organizovaný státní institucí s názvem „*Federální služba pro zdraví a životní prostředí*“. V rámci něj má mediátor za úkol vytvořit propojení mezi pacienty a poskytovateli péče a eliminovat negativní důsledky sociokulturních rozdílů – tedy vysvětlit pacientům z řad migrantů fungování belgického systému zdravotnictví a zdravotníkům naopak přiblížit přístup pacientů. Rovněž v Nizozemí se interkulturní mediace uplatňuje především v oblasti zdravotnictví. Ve Španělsku je interkulturní mediace poměrně rozšířená, a to v různých kontextech od zdravotnictví přes školství, zaměstnanecké spory, sousedské spory či přímo soudní spory s různou tematikou. V Portugalsku fungují interkulturní mediátoři ve veřejných službách a rekrutují se především z řad pracovníků neziskových organizací, přičemž důraz je kladen na jejich jazykovou vybavenost. Rovněž je zde upraven právní status interkulturního mediátora s tím, že preferováni by měli být členové etnických skupin a mediátoři by měli absolvovat specifické vzdělávání. Snaha

<sup>225</sup> THEODOSIOU, A. a M. ASPIOTI. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe* [online]. TIME Project Partnership, 2016, s. 6 [cit. 10. 9. 2017].

o propojení trhu práce a vzdělávání na poli interkulturní mediace je patrná z podpisu dohody mezi institucemi akreditovanými pro poskytování vzdělávání v této oblasti a Institutem zaměstnanosti a odborného vzdělávání. Situací na poli interkulturní mediace v Portugalsku se inspirovala Česká republika při realizaci projektu „*Formování profese sociokulturní mediátor – inspirování portugalským modelem*“. Ve Švýcarsku je poměrně striktně rozlišováno mezi interkulturním tlumočením a interkulturní mediací (podobně tomu bylo i v rámci pilotního projektu realizovaného v tuzemských podmínkách). Interkulturní tlumočnické je omezen pouze na jazyková sdělení, zatímco interkulturní mediátor provádí samotné sblížení příslušníků odlišných kultur prostřednictvím mediace. V Polsku by, s ohledem na tamější podzákonnou úpravu, měl být každý okres schopen poskytovat migrantům služby v oblasti interkulturní mediace. Reálně však k datu zpracování předmětné studie tyto služby poskytovaly ze 22 okresů pouze 3. Experti rovněž poukazovali na to, že potřební by byli komunitní mediátoři se zaměřením na harmonizaci soužití Poláků a Romů. Pojem „*veřejný tlumočnické*“ v polském pojetí aktuálně, na rozdíl od švýcarského modelu, nezahrnuje pouhý přenos jazykových sdělení, ale kombinuje v sobě také funkce koordinační a mediační.<sup>226</sup>

#### 4.6.2 Profil interkulturního mediátora

Hojně diskutovanou otázkou týkající se tématu interkulturní mediace je profil interkulturního mediátora, ať už jde o jeho etnickou příslušnost, požadavky na jeho vzdělání, jazykovou vybavenost či interpersonální dovednosti. Specifické kontexty řešení konfliktů mezi příslušníky různých kultur kladou na interkulturní mediátory velké nároky. Kromě dovedností, které jsou obecně potřebné pro výkon mediace, je nutné, aby disponovali rovněž interkulturními kompetencemi, mezi které patří kromě jazykové vybavenosti zejména znalost a pochopení svých i cizích kulturních hodnot, schopnost orientace v informacích o jiných kulturách a schopnost vstupovat do interkulturních situací.<sup>227</sup>

<sup>226</sup> THEODOSIOU, A. a M. ASPIOTI. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe* [online]. TIME Project Partnership, 2016, s. 28–39.

<sup>227</sup> BYRAM, M., A. NICHOLS a D. STEVENS. *Developing Intercultural Competence in Practice*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd., 2001, s. 4–7.

O interkulturních kompetencích je pojednáno rovněž v dokumentu s názvem „*Společný evropský referenční rámec: učení, vyučování, hodnocení*“, který byl vydán Radou Evropy za účelem možnosti vzájemného porovnání znalostí osob v oblasti vzdělání a znalosti cizích jazyků v rámci Evropské unie, přičemž základní kategorie těchto kompetencí lze sumarizovat následujícím způsobem:<sup>228</sup>

- postoje: zvědavost, otevřenost, připravenost odstraňovat pochyby;
- znalosti: znalosti sociálního prostředí, sociálních skupin, konvencí, úmluv a dohod;
- schopnosti: interpretace a vnímání souvislostí;
- dovednosti: získávat nové poznatky a používat poznatky při komunikaci v reálném čase;
- kritické kulturní povědomí a angažovanost: schopnost vnímat věci z různé perspektivy, vstupovat do interakcí a vyjednávání a vystupovat jako mediátor.

Mediační aktivity, jak je definuje Společný evropský referenční rámec, jsou s interkulturními kompetencemi úzce spojeny. Uživatel jazyka není v jejich rámci zainteresován na tom, aby vyjadřoval vlastní názory a postoje, funguje pouze jako prostředník mezi jednotlivci, kteří si nejsou schopni přímo porozumět. Jako příklady mediačních aktivit jsou zde uváděny mluvená interpretace, psaný překlad a rovněž sumarizování a parafrázování textů, které nejsou pro jejich adresáty srozumitelné.<sup>229</sup>

V rámci uvedené výzkumné studie byli k tématu odborných kompetencí interkulturního mediátora dotazováni odborníci z různých zemí, kteří označovali ty vlastnosti a dovednosti, kterými by měl dle jejich názoru interkulturní mediátor disponovat.

Z následující tabulky vyplývá, že nejhojněji označovali odborníci jako důležité profesní zkušenosti, dále se shodli na důležitosti znalostí pravidel a morálky. Často zmiňovaná byla rovněž schopnost řešit konflikty, jazyková vybavenost a široká slovní zásoba.

<sup>228</sup> NORTH, B. *The CEFR in practice*. Cambridge: Cambridge University Press, 2014, s. 93.

<sup>229</sup> *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment* [online]. Council of Europe, s. 87 [cit. 10. 9. 2017].

Tabulka 1: Profil interkulturního mediátora – znalosti a dovednosti

|  | Rakousko | Belgie | Německo | Itálie | Polsko | Řecko | Portugalsko |
|--|----------|--------|---------|--------|--------|-------|-------------|
| <b>ZNALOSTI</b>  |          |        |         |        |        |       |             |
| Profesní specializace (právo, medicína, vzdělávání etc.) |          | X      |         |        |        |       |             |
| Dobrá znalost pracovního jazyka                          | X        | X      |         | X      | X      | X     |             |
| Informovanost o právu                                    |          |        |         |        |        | X     |             |
| Znalost vlastních hranic                                 |          |        | X       |        |        | X     | X           |
| Dobrá informovanost o jiných kulturách                   | X        |        |         | X      |        | X     | X           |
| Všeobecný přehled  |          |        |         |        |        | X     |             |
| Znalost administrativních a byrokratických otázek        |          |        |         |        | X      | X     |             |
| Profesní zkušenosti a vlohy                              | X        | X      | X       | X      | X      | X     | X           |
| Terminologie / znalost kontextu                          | X        |        |         | X      |        | X     | X           |
| Řešení konfliktů   | X        | X      |         | X      |        | X     | X           |
| Překladatelské a interpretační dovednosti                |          | X      |         |        |        | X     |             |
| Znalost pravidel a morálky                               | X        | X      | X       | X      | X      | X     |             |
| <b>DOVEDNOSTI</b>  |          |        |         |        |        |       |             |
| Široká slovní zásoba                                     | X        | X      |         | X      | X      | X     |             |
| Komunikativnost  | X        | X      |         | X      | X      |       | X           |
| Řízení situace   |          |        |         | X      |        |       | X           |
| Předávání poselství                                      | X        | X      |         |        |        |       |             |
| Porozumění postavení všech angažovaných                  |          |        | X       |        | X      |       |             |
| Udržení rovnováhy mezi právy a povinnostmi               |          |        |         |        |        |       |             |
| Vysvětlení možných řešení                                |          | X      |         |        |        |       |             |
| Adekvátní řeč těla                                       |          | X      |         |        | X      |       |             |
| Schopnost dodržovat pravidla a morálku                   |          | X      |         |        |        |       |             |
| Schopnost dělat si poznámky                              |          | X      |         |        |        |       |             |
| Schopnost zůstat „neviditelný“                           |          | X      |         |        |        |       |             |

Zdroj: THEODOSIOU, A. a M. ASPIOTI. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe* [online]. TIME Project Partnership, 2016, s. 41 [cit. 10. 9. 2017]; vlastní překlad autorky

Co se týče interpersonálních dovedností (tzv. soft skills), označovali odborníci jako nejdůležitější vlastnost objektivitu, dále pak v pořadí následovala empatie a neutralita (viz následující tabulka).

Tabulka 2: Profil interkulturního mediátora – kompetence

|  | Rakousko | Belgie | Německo | Itálie | Polsko | Řecko | Portugalsko |
|--|----------|--------|---------|--------|--------|-------|-------------|
| <b>KOMPETENCE</b>  |          |        |         |        |        |       |             |
| Objektivita  | X        | X      | X       | X      | X      | X     | X           |
| Citová neangažovanost / nestrannost / neutralita         | X        | X      |         | X      | X      | X     |             |
| Všestrannost   |          |        | X       | X      |        |       |             |
| Sociokulturní / náboženské / politicky korektní povědomí | X        | X      | X       |        |        | X     |             |
| Empatie  | X        | X      | X       |        | X      | X     | X           |
| Kultivovanost  |          |        |         | X      |        | X     | X           |
| Zdvořilost   |          |        | X       |        |        | X     | X           |
| Schopnost být dobrým posluchačem                         | X        | X      |         | X      |        | X     |             |
| Přátelská povaha   |          |        |         | X      |        | X     |             |
| Trpělivost, schopnost vyrovnat se s invektivami          |          |        |         | X      | X      | X     |             |
| Schopnost vytvořit bezpečnou a nenucenou atmosféru       |          |        |         | X      | X      | X     |             |
| Upřímný projev   |          |        |         |        |        | X     |             |
| Přesnost a důslednost                                    | X        | X      |         |        |        | X     |             |
| Vnímavost ke křivdám a nespravedlnosti                   |          |        |         |        |        |       | X           |
| „Ne příliš odměřený, ne příliš přátelský“                |          |        |         |        |        | X     |             |
| Schopnost reflektovat emoce                              | X        |        |         |        |        | X     |             |
| Flexibilita  | X        |        |         |        |        | X     |             |
| Diskrétnost  |          |        |         |        |        | X     |             |
| Nadšení pro pomoc druhým                                 | X        | X      |         |        |        | X     |             |
| Zachování mlčenlivosti a důvěrnosti informací            |          | X      | X       |        | X      | X     | X           |
| Morální chování  |          |        | X       | X      | X      | X     |             |
| Péče o nejhodnější řešení                                |          | X      |         |        |        | X     |             |
| Ne rasista   |          |        |         |        |        | X     | X           |
| Ne mentalita státního úředníka                           |          |        |         |        |        | X     |             |
| Ochota se stále učit                                     |          |        |         |        |        | X     |             |
| Schopnost přizpůsobit jazyk úrovni porozumění klienta    |          | X      |         |        |        |       |             |
| Serióznost a profesionalita                              |          | X      |         |        | X      | X     |             |
| Efektivita   |          | X      |         |        |        |       |             |

Zdroj: THEODOSIOU, A. a M. ASPIOTI. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe* [online]. TIME Project Partnership, 2016, s. 42 [cit. 10. 9. 2017]; vlastní překlad autorky

K výsledkům znázorněným v obou tabulkách je však nutno poznamenat, že neoznačení určitého políčka neznámá, že by důležitost příslušné vlastnosti dotázaní nepochybně, pouze že ji explicitně nezmiňovali.

#### 4.6.3 Vzdělávání interkulturních mediátorů

S profilem interkulturního mediátora úzce souvisí požadavky na jeho vzdělání a přípravu. Výzkumem bylo zjištěno, že obligatorní minimum přípravy se napříč Evropou liší – například v Německu či Rakousku v tomto ohledu neexistují požadavky prakticky žádné, zatímco v Portugalsku či Španělsku jsou naopak pevně dány.

Na poli možností vzdělávání interkulturních mediátorů lze vysledovat tři základní kategorie<sup>230</sup>:

- profesní vzdělávání a školení;
- vzdělávání spojené s realizací projektů;
- univerzitní vzdělávání (např. v Polsku už i jako specializovaný studijní obor).<sup>231</sup>

#### 4.6.4 Problémy spojené s interkulturní mediací

Podstatnou částí výzkumu bylo definování limitů, překážek a problémů při uplatňování interkulturní mediace. Například v Rakousku označili za problém administrativní procedury a negativní postoj některých lidí. Dotázaní z Belgie vnímali problematiku absenci konkrétní vize a politiky uplatňování interkulturní mediace, dále pak také diverzitu jednotlivých skupin migrantů a vzhledem k této diverzitě obtížné naplňování specifických potřeb. Odborníci z Německa vyjádřili názor, že by bylo potřeba posunout vnímání mediace, která dosud funguje v kontextu občanskoprávních a obchodních sporů, směrem ke kontextu multikulturality. Dotázaní z Polska a Řecka se vyjadřovali především k nedostatku mediátorů, v Polsku zmiňovali rovněž absenci oficiální definice interkulturní mediace a nedostatek školitelů interkulturní mediace, kteří by disponovali praktickými zkušenostmi.<sup>232</sup>

<sup>230</sup> THEODOSIOU, A. a M. ASPIOTI. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe* [online]. TIME Project Partnership, 2016, s. 48.

<sup>231</sup> Informace o magisterském studijním programu v oboru Sociologie – specializace Interkulturní mediace, vyučovaném na Wroclavské univerzitě. Dostupné z: <https://international.uni.wroc.pl/en/master/intercultural-mediation>

<sup>232</sup> THEODOSIOU, A. a M. ASPIOTI. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe* [online]. TIME Project Partnership, 2016, s. 63–64.

### 4.6.5 Modely interkulturní mediace

Ze zjištění v rámci výzkumu vyplynulo, že ve vztahu k interkulturní mediaci lze vysledovat dva poněkud odlišné přístupy. Nelze však říci, že by existovaly zcela odděleně – oba se prolínají a ani z hlediska efektivity není jeden z nich jasným „vítězem“. V některých zemích je interkulturní mediace vnímána jako specifický úkol či profese – takto k ní přistupují například v Belgii, Francii, Portugalsku či Itálii. Daný model se vyznačuje tím, že interkulturní mediátoři se často rekrutují z řad migrantů, přičemž absolvují spíše přípravu praktického rázu nežli teoretické vzdělávání v mediaci. Druhým možným přístupem je vnímání interkulturní mediace jako jedné z forem mediace. Tento přístup se uplatňuje například v Německu, Rakousku, Polsku či Španělsku. Vzdělávání interkulturních mediátorů probíhá jak v praktické, tak v teoretické rovině a důraz je kladen na mediační dovednosti a schopnost řešit konflikty. Interkulturní mediace z tohoto úhlu pohledu není jen doménou migrantů, ale vyhovuje jakémukoli interkulturnímu kontextu.<sup>233</sup>

K identifikaci profese interkulturního mediátora by bezesporu přispěla tvorba jeho rámcového profilu a návrh vzdělávacího schématu, které by s takovým profilem korespondovalo. Tyto otázky jsou aktuálně předmětem odborného zkoumání, proto lze v budoucích letech očekávat, že interkulturní mediaci budou dány jasnější obrysy.

## 4.7 Závěr

Mediace jako metoda řešení konfliktů v současnosti existuje v různých formách a uplatňuje se v širokém spektru oblastí lidského soužití. Obecný charakter mediace jako procedury je definován komplexem univerzálně platných a provázaných mediačních principů. V návaznosti na vydání *směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52 ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech* došlo v členských státech Evropské unie k institucionalizaci mediace – v České republice se tak stalo přijetím zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci. V tomto právním předpise je tedy aktuálně obsažena právní úprava mediace prováděné tzv. zapsanými mediátory, přičemž související vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora,

<sup>233</sup> Ibid., s. 65–68.



upravuje průběh mediátorských zkoušek, jejichž složení je podmínkou pro zapsání do oficiálního seznamu mediátorů vedeného Ministerstvem spravedlnosti. Mimo režim zákona o mediaci však může být mediace prováděna na základě živnostenského oprávnění, pracovněprávního vztahu či dobrovolnicky. Ne každá probíhající mediace tedy musí vyhovovat legislativně daným podmínkám, bez výjimky by však mělo docházet k respektování mediačních principů.

Odrazem současné multikulturní reality a fenoménu mezinárodní migrace je rozvoj interkulturní mediace jako cesty k překlenutí rozdílů mezi příslušníky různých kultur za účelem harmonizace jejich soužití a k řešení sporů s interkulturním prvkem. Specifikem interkulturní mediace je především to, že nemusí být nutně spojena s konfliktními situacemi, ale může probíhat čistě v preventivní rovině. Mediace sama o sobě má mnoho tváří, forem realizace a existuje široká plejáda praktických i teoretických přístupů k ní, interkulturní mediace se však díky existenci preventivního aspektu stává ještě obtížněji uchopitelnou a definovatelnou. Zkušenosti ze zahraničí ukazují, že k jejímu uplatnění dochází v různých oblastech počínaje veřejnými službami přes různorodé typy sporů (např. zaměstnanecké či školské) až po klasické spory soudní. V interkulturní oblasti působí kromě osob realizujících mediaci i další pracovníci zaměřeni na sbližování kultur, facilitaci, asistenci a tlumočení, přičemž terminologie pro jednotlivé posty, ke kterým se vážou příslušné kompetence, není jednotná. Obecně vzato lze rozlišit dva přístupy k interkulturní mediaci: prvním je její vnímání jako specifického úkolu / specifické profese spojené s angažováním migrantů v řadách mediátorů a průpravou především praktického rázu a druhým chápání interkulturní mediace jako jedné z forem mediace, která vyhovuje jakémukoli interkulturnímu kontextu a vyžaduje průpravu v rovině praktické i teoretické.

Interkulturní mediace je v českém prostředí teprve v počátcích a není zatím zcela jasné, jakým způsobem se bude v tuzemských podmínkách profilovat. V rámci pilotního projektu „*Formování profese sociokulturní mediátor: inspirace portugalským modelem*“ byl původní termín „mediátor“ následně nahrazen termínem „pracovník“, neboť kompetence osob působících v rámci daného projektu se lišily od profilu mediátora dle zákona o mediaci – i z toho je zřejmé, že stávající situaci na poli interkulturních aktivit lze označit jako poněkud

nepřehlednou. Do budoucna by bylo vhodné přiklonit se k jednomu z výše uvedených modelů chápání interkulturní mediace a tomu následně přizpůsobit i oblast vzdělávání a institucionalizaci, pokud k ní dojde.

Případné novelizaci zákonné úpravy, ať už půjde o zákon o mediaci a související vyhlášku, které na oblast interkulturní mediace rámcově dopadají, či jiné právní předpisy, by mělo předcházet důslednější otestování možností a limitů interkulturní mediace v praxi, kdy toto testování se následně může stát podkladem pro zpřesnění úvah *de lege ferenda* tak, aby eventuální zákonné zakotvení interkulturní mediace bylo odrazem praxe a sociální reality a zároveň rozvoj interkulturní mediace vhodným způsobem podpořilo. V hrubých rysech lze uvažovat o změně zákonné definice mediace ve smyslu doplnění její preventivní funkce a o zavedení specializované zkoušky z interkulturní mediace pro zapsané mediátory po vzoru mediace rodinné. Užitečné by mohlo být rovněž obligatorní zakotvení průpravy pro interkulturní mediaci u osob, které nepatří mezi zapsané mediátory, za účelem zvýšení úrovně profesionalizace. Výsledky dotazování odborníků ze zahraničí napověděly, že kvalitní interkulturní mediátor by měl disponovat zejména profesními znalostmi a zkušenostmi, znalostí pravidel a morálky, schopností řešit konflikty, jazykovou vybaveností a širokou slovní zásobou, z interpersonálních dovedností byly zdůrazňovány objektivita, empatie a neutralita, průprava pro výkon interkulturní mediace by tedy měla směřovat k prohlubování uvedených kompetencí.

Aby mohla být interkulturní mediace v českém prostředí v budoucnu šířeji využívána a přispět tak k lepšímu fungování současné společnosti vyznačující se pluralitou kultur, je namísto ji etablovat jako specifickou oblast mediace či přímo profesi. S tím souvisí tvorba rámcového (nejen) právního profilu interkulturního mediátora spojená s podporou faktické realizace interkulturní mediace a tvorbou vzdělávacích struktur. Přestože interkulturní mediace nepředstavuje univerzální lék na všechny konflikty a problémy vyplývající z kulturní diverzity současného světa, bezpochyby uvádí v život základní humanistické hodnoty jako porozumění druhým a respekt k nim, což nemůže znamenat nic jiného než vykročení správným směrem.



---

## 5 INTERKULTURNÍ MEDIACE V ČESKÉ PRAXI: EMPIRICKÁ STUDIE

### 5.1 Metoda sběru a analýza získaných kvalitativních dat

Otázce rozvoje a proměn interkulturní mediace je v českém prostředí zatím věnována jen zcela okrajová pozornost. Tento fakt byl motivem pro vznik empirické studie, která má za cíl zmapovat současnou situaci u nás a měla by současně napomoci k překonání současného stavu, kdy vývoj interkulturní mediace v zahraničí naznačuje do budoucna růst této oblasti mediace. V průzkumu interkulturní mediace v české praxi byl zvolen kvalitativní přístup sběru a analýzy dat vzhledem k tomu, že se jedná o poměrně specifickou oblast, která je potřeba prozkoumat detailně s důrazem na vyvíjející se proces. Kvalitativní empirické šetření bylo zaměřeno na zjištění současného stavu rozvoje interkulturní mediace v českých institucích.

Oblastmi, na které byl průzkum zacílen, jsou především 1) zachycení praktických zkušeností a 2) kritické zhodnocení aplikovatelnosti interkulturní mediace v praxi. Odborníci přímo definovali oblasti a možnosti současného využívání takto zaměřené mediace v praxi, přičemž povětšinou uváděli konkrétní příklady ze své odborné činnosti. Významný prostor byl v projektu věnován zhodnocení bariér a výzev pro rozvoj interkulturní mediace v české praxi v budoucnosti. Dílčím cílem výzkumu bylo prozkoumání vybraných aspektů interkulturní mediace jako preventivního procesu.<sup>234</sup>

Okruhy dotazování a okruhy řešené problematiky byly určeny přímo odborníky z praxe, v rámci hloubkových rozhovorů byla dílčí struktura hovoru doplňována a rozvíjena přímo respondenty. Tímto způsobem bylo zajištěno, že konkrétním okruhům byla věnována adekvátní pozornost a žádné z důležitých témat nebylo opomenuto. Současně také flexibilní struktura dotazování reflektovala individualitu každého z profesních případů. Při analýze kvalitativního materiálu pak byly okruhy řešených problematik zohledněny. Konkrétně se jedná o okruhy 1) definování interkulturní mediace na základě

---

<sup>234</sup> Hloubkové rozhovory byly podrobeny obsahové analýze prostřednictvím doslovných záznamů a zpracováním v software Atlas.ti.

praxe, 2) formování a počátky interkulturní mediace v české praxi, 3) metodika interkulturní mediace, 4) vzdělávání a zkušenosti mediátorů, 5) role jazyka a jazykové vybavenosti v interkulturní mediaci, 6) specifika a role kultury v interkulturní mediaci, 7) budoucnost a vyhlídky interkulturní mediace v českém prostředí.

Empirické šetření v české praxi proběhlo v období září až listopadu 2017 v rámci projektu Právní a sociologický rozměr interkulturní mediace v ČR, kdy byly provedeny hloubkové rozhovory s odborníky z české praxe.<sup>235</sup> Portfolio respondentů bylo sestaveno tak, aby plně pokrylo celou škálu možností uplatnění interkulturní mediace, a tedy byly zajištěny všechny možné pohledy odborníků a perspektivy jejich vidění problematiky. Konkrétně se jednalo o pracovníky neziskových organizací, dále pracovníky státních institucí a taktéž respondenty z řad nezávislých mediátorů. Sběr dat byl proveden v institucích napříč Českou republikou, konkrétně Brně, Praze, Ostravě a Olomouci.

Zmíněný empirický materiál byl sbírán prostřednictvím dotazováním respondentů v hloubkových rozhovorech v přibližné celkové délce 60 až 90 minut. Někteří z respondentů vyjádřili přání anonymizování odpovědí z důvodu choulostivých informací, které v průběhu výzkumu poskytnou. Upřímné vyjádření respondentů a ochota sdílet konkrétní zkušenosti z praxe jsou posilovány vědomím, že bude zachována ochrana údajů o respondentech, proto jsme se při analyzování materiálu přiklonili ke komplexnímu řešení a anonymizaci jsme aplikovali na všechny respondenty. V případech, kdy respondent nevyjádřil výslovný požadavek anonymizace, pak byly odstraněny údaje jména pracovníka a instituce, ponechány byly informace, které mohou respondenta nepřímo identifikovat (např. konkrétní a specifický popis problematiky).

Analýza kvalitativních rozhovorů byla provedena obsahovou analýzou s pomocí software Atlas.ti, témata a jednotlivé úseky rozhovorů byly srovnávány napříč jednotlivými rozhovory.<sup>236</sup> Tímto způsobem se podařilo získat ucelený pohled na problematiku a reflektovat úhel pohledu jednotli-

<sup>235</sup> Hloubkové rozhovory provedla Klára Brožovičová, při sběru dat asistoval Adam Juras.

<sup>236</sup> Přípravu dat transkripce audiozáznamu do textuální podoby provedl Adam Juras a Ondřej Placzek. Materiál analyzovala (obsahová analýza) a kódovala Klára Brožovičová.

vých respondentů, shody, doplnění nebo naopak rozpory mezi jednotlivými výpověďmi. V rámci analytické práce s kvalitativním materiálem vznikalo taktéž dílčí členění druhů mediace, byla tak identifikována 1) mediace jako preventivní proces versus mediace jako nástroj řešení již existujícího konfliktu, 2) mediace kolektivní versus mediace individuální, 3) interkulturní mediace zaměřená na etnické menšiny versus interkulturní mediace pracující s cizinci. Analýza rozhovorů taktéž poukazuje na značné překryvy interkulturní mediace s dalšími obory, jako je komunitní práce a tlumočení, interkulturní práce, sociální práce atd. Rozhovory samotné stejně tak jako proces analýzy umožnily identifikaci dílčích problematik a otázek, na které provedený průzkum hledal odpovědi a které jsou prezentovány v následujících kapitolách.

## **5.2 Definice a možné využití interkulturní mediace dle odborníků z praxe**

Pohled praktiků na oblast a uchopení interkulturní mediace vychází z kontextu jednotlivých sfér uplatnění tohoto oboru, jak je zjevné z výpovědi respondentů. V následující kapitole je věnována pozornost právě této problematice, stejně tak jako použité terminologii, která byla zachycena v průzkumu.

V praxi je interkulturní mediace aplikována v odlišných oblastech, jako jsou oblast komunitní práce, kde organizace nebo pracovník působí jako prostředník celých skupin. Dále v oblasti interkulturní práce, kde mediátor slouží jako zprostředkovatel komunikace a mnohdy také jako tlumočnick mezi cizinci (popř. migranty) a pracovníky daného úřadu. Dalším z možných postupů k řešení konfliktů mediací je klasická mediace ve smyslu zákona o mediaci, kdy je řešen spor dvou stran a musí být zohledněna kulturní specifika.

Terminologie interkulturní mediace není zcela jasná vzhledem ke značným přesahům do interkulturní, popř. sociální práce, asistence, interkulturního a komunitního tlumočení a dalších. Současně praktické využití interkulturní mediace je modifikováno dle potřeb a zaměření jednotlivých institucí a zavedené praxe v nich. Interkulturní mediátoři navazují na spolupráci s dalšími

institucemi, jako jsou úřady, nemocnice, školy, městská a státní policie, popř. dalšími neziskovými organizacemi, kdy se osvědčené metody práce sdílejí a přenášejí: *“...v podstatě jako by od počátku jako takového jsme vnímali jednak všechny možné instituce včetně třeba městské policie a státní policie jako zásadní partnery, u kterých jsme si říkali, že bez nich nemůžeme moc fungovat...”* (Pracovník neziskové organizace, ID 9).

Vzhledem k přesnému definování role mediátora zákonem o mediaci jsou mediální postupy v rámci některých organizací pojmenovávány odlišně: *„Tak my v podstatě neděláme interkulturní mediace, nezabýváme se interkulturními mediacemi, ale interkulturní prací, což je něco docela jiného.”* (Pracovnice neziskové organizace, ID 2). Interkulturní práce jako taková pak zahrnuje konglomerát činností, jako je poskytování nízkoprahového poradenství, sociální a právní poradenství, komunitní tlumočení a doprovody klientů na úřady a do institucí, kde potřebují tlumočení nebo podporu. V rámci těchto činností pak dochází taktéž k příležitostným interkulturním mediacím ve smyslu individuální mediace: *„Občas se stává, že některé situace vyžadují trošičku mediace, ale neznamená to, že bychom dělali mediace, nejsme vyškolení mediátoři ani ne, nepovažujeme se za mediátory, ale za interkulturní pracovníky.”* (Pracovník neziskové organizace, ID 4).

Náplň a obsah interkulturní práce včetně mediace v rámci neziskových organizací se neustále vyvíjí. Výchozí situaci popsala pracovnice pražské neziskové organizace pracující s cizinci: *„To se rozšířilo, protože původně, ti úplně první, kteří to začali dělat, byli jenom cizinci, kteří seděli na pobožce, tam měli počítač a pomáhali s vyplňováním formulářů a tlumočením...”*

Jednou z forem aplikované mediace v neziskovém sektoru je interkulturní komunitní mediace, která navazuje na komunitní tlumočení a práci. Jednou ze zásadních funkcí komunitní mediace v tomto směru je prevence kriminality, redukce sociálně patologického chování a komunitního pnutí v daných městských oblastech. Opět v tomto případě je mediace ve smyslu zákona využita parciálně v rámci komplexnějšího celku využitých postupů. Komunitní interkulturní mediace pak přesně kopíruje zaměření daných organizací, jak je zjevné z výpovědi: *„Předsudky na obou stranách – jak na straně Romů vůči institucím, zejména vůči třeba právě policii a zákonodárným institucím,*

*kteřým prostě jako absolutně nedůvěřovali. Zároveň jsme si byli vědomi předsudků právě z těchto stran, a my jsme nějakým způsobem se snažili vždycky být v podstatě nějakým prostředníkem...*“ (Pracovnice neziskové organizace, ID 9).

Další možností uplatnění interkulturní mediace (počítáme-li formy interkulturní práce a komunitního tlumočení) je mediace prováděná ve smyslu znění zákona o mediaci. S tímto typem interkulturní mediace v pravém slova smyslu se setkáváme především u mediátorů pracujících samostatně, ve státních institucích a v mediálních centrech. V malé míře se tento typ objevuje v neziskových organizacích soustředících se na práci s menšinami a migranty, kde převažují především předchozí zmíněné formy interkulturní mediace. Mediace se začaly objevovat společně s internacionalizací české společnosti, potažmo s přibývajícimi uzavřenými mezinárodními manželstvími. *„Ten interkulturní aspekt v podstatě od té chvíle, kdy se začaly objevovat rodiny, které byly smíšené v tom národnostním slova smyslu.“* (Mediátor, ID 3).

Individuální mediace s interkulturním přesahem je aplikována především v případech rodinných sporů spojených s rozvodem interkulturních párů a sporů o péči o děti u těchto případů. Dalším okruhem řešeným interkulturní mediací jsou spory týkající se pracovněprávních vztahů a dále spory vyplývající ze sousedských vztahů. Podle dotázané odbornice z praxe jsou pro řešení konfliktu mediací vhodné především spory v oblasti rodinného práva, zatímco u dalších oblastí je skeptická: *„... rodinky a pak asi v tom pracovně právním sporu, tam jsem taková jako skeptičtější, protože to obecně to není ještě využíváno jako mediace, jako nástroj. Takže spíš asi ty rodinky.“* (Mediátor, ID 15).

U mediace v individuálních sporech musíme zohlednit míru vlivu interetnického nebo interkulturního kontextu, kdy tento faktor může ve sporu sehrát klíčovou roli, tedy je příčinou nepochopení stran, původcem konfliktu nebo k němu významně přispívá. Naopak ale mohou nastat případy, kdy kulturní bariéra může být technickým nebo dílčím problémem, ale spor tímto faktorem může být zasažen jen minimálně. V tomto ohledu pak musí být mediátor velmi obezřetný a zohlednit situaci a její potřeby. Z tohoto důvodu není zcela jasné, jak jednoznačně uchopit a vymezit interkulturní mediaci v praxi, stejně tak jako její přesahy do dalších oblastí.



### 5.3 Počátky interkulturní mediace a její formy v praxi

V porevoluční době byla v České republice aplikována komunitní mediace v rámci komunitní a sociální práce v problémových lokalitách. Reagovala tak na nově vzniklé potíže související s provokativními pochody extremistických hnutí, kdy bylo potřeba připravit obyvatele lokality na tyto provokace tak, aby nedocházelo k potyčkám. Další oblastí, kde našla komunitní mediace prostor, byla komunikace romských a sociálně znevýhodněných obyvatel lokality s místními úřady. Bylo potřeba překonat tradičně nedůvěřivý postoj obyvatel lokality vůči zákonodárným institucím, policii a současně mírnit předsudky těchto stran v komunikaci. V tomto procesu místní neziskové organizace sehrály významnou roli, kdy pracovnice doslovně uvádí k pozici organizace, že *„jsme nějakým způsobem se snažili vždycky být v podstatě nějakým prostředníkem...“* (Pracovnice nezisková organizace, ID 9).

V návaznosti na tyto aktivity byly zkušenosti neziskových organizací konzultovány nejen v rámci městské politiky, ale také především celorepublikově mezi městy, ve kterých se vyskytovaly sociálně ohrožené oblasti. Podle pracovnice brněnské neziskové organizace, která pracuje s romským obyvatelstvem, se po roce 2006 v rámci organizace začali soustředit na projekty cílené na konkrétní sociální problémy. První z projektů byl zacílen na potírání lichvy v problematických oblastech měst. Program navazoval na úspěšný projekt „Romská policejní asistence“ aplikovaný v Ostravě neziskovou organizací Vzájemné soužití. V této oblasti pracovníci neziskových organizací působili jako komunitní mediátoři. Respondentka k situaci uvedla: *„... lichva, která byla v té době všude, ale v nějakých oblastech byla opravdu dá se říct vybrocená a šlo tam i o výbrusky, nejen slovní, ale i fyzické útoky...“* (Pracovnice neziskové organizace, ID 11).

Kolem roku 2006 podobně jako interkulturní komunitní mediace dostala prostor taktéž interkulturní mediace individuální, tzn. mediace ve smyslu dnešního zákona o mediaci. Mediace s interkulturním aspektem se začala rozvíjet především v případech rozvodů manželství, ve kterých partneři pocházeli z odlišného kulturního prostředí. Pohnutky k rozvoji individuální mediace u párů pocházely z čistě pragmatických důvodů a dosavadní krizová intervence neplnila zcela funkci v dané situaci.

*„A hodně jsme pracovali i s rodinami, které byly i v rozpadu. Buď se rozváděly, nebo to byli jenom partneři a dohadovali se o děti. A to, co my jsme jim tenkrát mohli nabídnout z té palety nástrojů sociální práce bylo dost nedostačující, maximálně nějaké poradenství. Mohli jsme udělat asistenci u předávání, ale to byly vždycky takové akutní, v podstatě krizové intervence, kdy tam jsme deset až patnáct minut a pak je konec, tak tam toho moc nevymyslíme.”* (Mediátor, ID 15).

Právě v oblasti mediace byl neziskovými organizacemi spatřen nástroj, který by byl adekvátní a užitečný pro efektivní řešení rodinných sporů. Respondent pracující jako mediátor doslova uvedl: *„... tak tohle byla nějaká linka, a my jsme si tehdy řekli, ‚Hele tohle by mohlo být ono, to je docela zajímavé, tohle je asi to, co by těm lidem mohlo pomoci a co nám chybí.“* (Mediátor, ID 15). V rozvoji mediace sehrálo zásadní roli taktéž vzdělávání, kdy neziskové organizace podpořily své pracovníky vysláním na specializované kurzy. Dalším významným faktorem ovšem zůstává ochota a snaha pracovníků aplikovat mediaci v praxi, a tedy rozvíjet know how v českém prostředí.

#### **5.4 Současná metodika interkulturní mediace, její aplikace a provázání s příbuznými obory v českém prostředí**

Současné metodiky interkulturní práce a související metodiky interkulturní práce a tlumočení pokrývají základní problematiku oboru. Navazují přitom na zahraniční praxi, kde lze čerpat jednak ze zkušeností zahraničních kolegů a současně se inspirovat přesnými modely fungování interkulturních organizací, popř. organizací, které zahrnují interkulturní mediaci do svého portfolia. K současné podobě metodik se rozhovořila pracovnice neziskové organizace pracující dlouhodobě s klienty z řad cizinců:

*„Tam v podstatě se popisuje, co je to interkulturní práce, jak vypadá, jak vznikla, jak vypadá v Čechách. Jak asi možná víte, že třeba jsou jiné země, kde interkulturní mediace nazývají, to co teď děláme my, jako interkulturní práci. A tam právě se takto popisuje, jak to vzniklo, odkud jsme měli, ten, ta inspirace ze Španělska, z Portugalska, z Německa a jak tam funguje, jak to tady funguje, jaký jsou ty obecné pravidla, která platí, co v podstatě děláme, tzn. to poradenství, tlumočení, to zapojování komunit do dění české, do zapojování české společnosti, spolupráce s institucemi, to všechno je nějakým způsobem popsáno, ale ještě, to ne, pořád se rozvíjí, teprve vzniká, to co je tam napsáno, tak se mění trošičku a hledají se nové způsoby.”* (Pracovnice neziskové organizace, ID 4).

Způsoby práce a modely, kterými mediátor přistupuje ke klientům, vycházejí nejen z konkrétních metodik a praktických zkušeností, ale především je nutné přizpůsobit práci klientům tak, aby mediace měla adekvátní dopad. V případě interkulturní mediace pak musíme zohledňovat kulturní rámec klientů, kde lze stanovit dva základní okruhy, a to evropskou a angloamerickou kulturní oblast nejčastěji zahrnující klienty s občanstvím Velké Británie, USA, Německa, Rakouska, dále pak kulturní oblasti méně frekventované – zahrnující kultury Blízkého východu, asijské a africké kulturní oblasti. Podle frekvence zkušeností mediátorů s danou kulturní oblastí, jak vyplynulo z výpovědi odborníka z praxe, pak vyplývá zaměření a uzpůsobení metodiky interkulturní mediace.

*„Ono by se to asi spíš dalo udělat z toho, kterých případů, z jakých zemí chodí víc, tak to postupně vytváří nějakou zkušenost, ale tam to našťástí jsou země, které jsou pochopitelně nám dost kulturně blízké, protože odtamtud je nejvíce těch párů, takže to jsou věci jako Británie, Spojené státy, Německo a Rakousko. Dobře, nejvíc Slovensko samozřejmě, ale to vlastně ani neřeším, pak úplně ty země, se kterými máme nejbližší hranice, takže Německo, Rakousko a pak Británie, Spojené státy, to je taková silná čtyřka. Což jsme pořád v našem kulturním prostoru, tam na extra kulturní rozdíly nenarazíš. To jsou fakt minimální věci, které spíš souvisí s nějakým právním nebo administrativním rámcem v jednotlivých zemích, ale to nejsou kulturní rozdíly úplně.”* (Mediátor v oblasti rodinných sporů, ID 10).

Současné metodiky podléhají průběžným inovacím v souvislosti s poptávkou ze strany klientů a administrativními změnami. Je potřeba zmínit, že rozvoj metodik je přímo závislý stejně jako interkulturní mediace samotná na projektovém financování, a tedy má spíše nárazový charakter, i když v mnohém by bylo efektivní věnovat se této činnosti kontinuálně. O projektovém inovování metodiky pro interkulturní práci v organizaci pohovořil pracovník neziskové organizace: *„V současné době pracujeme s metodikou pro interkulturní práci, což byl výsledek projektu, který byl už před pár lety. Z toho čerpáme, ale zároveň pracujeme na novou metodiku. Spíš se soustředíme na úřednější stránku a teďka zpracováváme také jakoby, nová pravidla.”* (Pracovník neziskové organizace, ID 14).

Vypracované metodiky pro interkulturní mediaci navazují na proškolení a metodiky mediace samotné, vždy je potřeba rozeznávat původ a příčinu sporu. V interkulturní mediaci je stejně jako v mediaci obecně nutné

akceptovat specifika klienta a soustředit se na aktuální potřeby klientů, proto také tato zásada musí být dodržena v případech s interkulturním nebo interetnickým kontextem, jak upozorňují pracovníci praktikující interkulturní mediace: „*Máme některý z nich, překládat, dialog mezi stranami, to máme jako, zprostředkovávat komunikaci, nebo vyjasnění nedorozumění kvůli interkulturních rozdílů, nebo neinterkulturních rozdílů, protože to vnímám, že docela dobře umíme, je že dokážeme rozpoznávat, když není to interkulturní rozdíl, většina uvažuje, že když je nějaká interkulturní mediace, nebo práce, nebo cokoliv, tak se musí zaměřit na interkulturní rozdíly, jenže právě vidím, že nejtěžší je rozpoznat, že to není interkulturní problém, ale lidský a já vidím, že tam docela dobře, že tohle to umíme, jakože rozpoznat. Že tady se jedná o něco jiného, není to interkulturní, je to spíš nějaká předsudek nebo nějaký prostě lidský nedorozumění a tady se musíme otevřít a bavit set jako lidi. Ne jako cizinec, Čech, ale jako Monika a Adam.*” (Pracovník neziskové organizace, ID 14).

Zásadním problémem je koncept mediace jako takový, který vychází z hodnot majoritní západní společnosti, pro některé kulturní oblasti nebo etnika nemusí tedy být model mediace jako forma řešení sporů akceptovatelný, popř. funkční.

„*No, pro ně to zdaleka není taková hodnota, jako když to řekneš Angličanovi. Ten řekne, jasně, to chci zkusit, protože to je něco, co mu je blízké a perfektně to konvenuje jeho způsobu uvažování, ale pro toho Asiata to je jednak dost nepřátelský koncept vůči jeho kultuře, a jednak je to proti všemu, co on je naučený dělat. Jasně, že zase ti rodiče, se kterými pracujeme, tak oni už jsou přece jenom mezinárodně trochu otrkaní...*” (Mediátor v oblasti rodinných sporů, ID 10).

Tento fakt je potřeba mít na paměti, pokud bychom uvažovali o širokém využití interkulturní mediace jako mainstreamového řešení sporů. „*A zase, ale ono to souvisí s přijatelností toho vůbec konceptu mediace pro ně. Není to moc časté, jako není to úplně výjimka, ale takové jsou třeba tři, čtyři za rok. Jakože ti lidé vůbec jdou mediovat.*” (Mediátor, ID 13).

Na druhou stranu nelze u některých etnických skupin nebo cizinců bariéru přijetí mediace brát jako definitivní stanovisko. Je potřeba přihlížet taktéž k individuální volbě možnosti akceptace některých jednotlivců, takže zavádění mediace pro danou skupinu je pozvolné a získává na důvěryhodnosti. Dotázaná vedoucí pracovnice neziskové organizace dokonce upozorňuje na důležitost mediace a intervence v komunitě.

*„Zdůraznilo se, u nich, a I my jsme to vnímali úplně stejně, že nechceme podporovat takové to ‚vy si to vyřešte, je to jejich záležitost, je to problém těch Romů a oni si to vždycky mezi sebou vyřeší po svém.‘ To už zdaleka není pravda a je potřeba, aby i ten stát se k tomu stavěl jako jinak, aby se fakt nespolehali na to přirozené...”* (Pracovnice neziskové organizace, ID 9).

Metodiky interkulturní mediace podléhají neustálým proměnám v souvislosti s celospolečenskými změnami, poptávkou klientů, se změnami legislativy a jejími interpretacemi. Metodiky napříč souvisejícími obory interkulturní práce, komunitního tlumočení, mediace atd. tvoří ucelený rámec, kdy se mohou vzájemně doplňovat, ale také se překrývat v jednotlivých oblastech působení. Metodika interkulturní mediace vychází ze zkušeností českého i zahraničního prostředí, nastiňuje obecné postupy práce u klientů s interkulturním či interetnickým přesahem. Při aplikaci postupů do praxe, jak upozorňují experti v této oblasti, je potřeba zaměřit se ale především na individualitu klientů a zvážit míru i způsob ovlivnění sporu interkulturním rámcem, akceptaci mediace na straně klientů tak, aby tento způsob řešení sporů byl pro daný případ efektivní.

## **5.5 Vyžadované proškolení, vzdělávání a zkušenosti mediátorů**

Respondenti byli dotazováni na schopnosti, vědomosti a dovednosti, které jsou pro interkulturního mediátora zásadní, kdy vychází ze svých zkušeností z praxe. Současně byla hledána odpověď na otázku, kde je možné a ideální, aby interkulturní mediace byla školená a taktéž jakou formou by vzdělávání mělo být aplikováno do praxe. Potřeby doškolení se velmi liší dle oblastí, ve kterých respondenti pracují, neboť pracovníci neziskových organizací vyžadují doplnění vzdělání zejména v oblasti mediace, kdežto odborníci z čistě mediační praxe požadují školení především v oblasti interkulturních specifik. Forma vzdělávání je možná dle respondentů v podobě školení, tak jako je tomu v současné praxi, ovšem padly taktéž návrhy na etablování interkulturní mediace formou univerzitního vzdělávání nebo vznik vzdělávací databáze.

Základními požadavky na mediátora, na kterých se respondenti shodují, jsou charakterové vlastnosti a schopnost vcítění se do pozice klienta. V práci interkulturního mediátora je důležité oproštění se od možného pohledu, který nabízí evropský kulturní okruh a přehled o dalších kulturních perspektivách: „*Jako z mého pohledu, transformativního mediátora, tak asi být jako úplně fajn v pohodě s téma rozdílnosti, který jako možná by neladili s tím, jak to mám nastavený já. A být jako trpělivý a v podstatě flexibilní a otevřený tomu, že to ty lidi mají prostě jinak a je to fajn a je to prostě tak.*” (Mediátor, ID 15).

„... *podle mě stejně nedá pokrýt všechno a pak by to bylo o tom jako zaměřit se jako s čím nejčastěji přijdou do kontaktu. Tak znát i tu kulturu, projevy a nějakou filosofii postoje, jako těch států, těch jako lidí z těch rozdílných zemí.*” (Mediátor, ID 6).

Podrobný přehled o kulturních projevech, hodnotách a možnostech aplikace mediace v těchto kulturních okruzích by dle respondentů měl vyplývat ze vzdělávání interkulturních mediátorů. Pro správné fungování mediace je taktéž vhodné nastavit proces tak, aby byl v souladu s kulturními hodnotami klientů.

„*Pokud chceš být kvalitní mediátor v téhle oblasti, tak tyhle věci prostě musíš vědět, a minimálně musíš vědět, že se na ně máš zaměřit. To znamená, když víš, že ti přijde arabsko-český pár, tak je fajn si některé věci vyjasnit, dopředu si je možná nastudovat – stejně tak může být užitečné uvažovat o tom, kdo by vlastně měl být mediátor... to naše tradiční nastavení je vždycky: máme dva mediátory, muž a žena, protože prostě genderové otázky hraji roli, a tady se to vlastně úplně otočilo ve svůj pravý opak, protože právě tahle vyváženost působila hrozná komplikace v té mediaci. Protože ten muž nebyl schopný ženu – mediátorku brát vážně, a v podstatě velká část mediace se odehrávala v tom, že on jí dával najevo, jak si jí nevážá, jak je pro něj nikdo, a v podstatě žádná její intervence k ničemu nevedla, a naopak neustále vyzdvihoval kompetence a dovednosti kolegy mediátora...*” (Mediátor, ID 6).

V současné době stále trvá poptávka po vzdělávání interkulturních pracovníků a mediátorů ve všech oblastech. Respondenti se v zaměření vzdělávání v této oblasti ve svých výpovědích odlišují, což vyplývá z logiky jejich náplně práce. U mediátorů je vyžadováno vzdělávání v interkulturním zaměření a nabytí znalostí o kulturních rámcích možných klientů. Naopak u interkulturních pracovníků a pracovníků neziskových organizací je požadavek na proškolení v mediačních schopnostech a postupech: „... *určitě vidím*

*tam prostor pro zlepšení dovedností, jako mediace, protože jak jsem říkala my nejsme mediátoři, ale určitě by bylo dobrý pro nás mít nějaký lepší dovednosti v tomto směru.”* (Pracovník neziskové organizace, ID 4).

Podobnou odpověď podal pracovník neziskové organizace, který sice poukazuje na praktické zvládání konfliktů, ovšem má zájem o další vzdělávání především v mediačních dovednostech: *„No tak tam si myslím, že my docela zvládneme tu komunikaci a také rozpoznávání toho konfliktu, hlavně asi dokážeme dobře rozpoznávat, jestli se jedná o jaký typ konfliktu, jestli je to skutečně interkulturní, nebo jestli se jedná o něco minimum, jo? Což většina je tak, že není to interkulturní problém, ale spíš nějaký nedorozumění, jako lidský, s tím nemáme problém, ale vidím, že tam by určitě bylo potřeba, nebo dobrý mít nějaký ty techniky mediační.”* (Pracovník neziskové organizace, ID 10).

V současnosti v České republice věnuje nezisková společnost InBáze pozornost vzdělávání v oblasti interkulturní práce, kterým již za dobu existence prošla celá řada interkulturních pracovníků, kteří dále pracují v této oblasti a soustředí se mimo jiné na řešení sporů u klientů s odlišným kulturním rámcem. Školení a etablování školicího pracoviště považují pracovníci neziskových organizací, stejně tak jako další experti věnující se této oblasti za nezbytné: *„... bez toho prostě interkulturní pracovníci by neexistovali. Takže to je docela zásadní, aby vznikla ta profese a začala se rozvíjet.”* (Pracovník neziskové organizace, ID 4).

Nejenom oblast neziskového sektoru akceptuje potřebu věnovat pozornost interkulturním přesahům sporů. Další oblastí využití proškolení v interkulturní mediaci je dle respondentů veřejná sféra, a proto zmiňují vzdělávací projekt určený pro pracovníky Ministerstva vnitra: *„A to je jedna věc, potom bude teďka se, připravují, nebo se dělají kurzy pro pracovníci ministerstva vnitra, kde oni už nějakou dobu běží, to jsou školení, který připravuje Slovo21 a jsou lektori, kteří jsou školení na to, aby jim naškolili na interkulturalitu. A vím, že je to docela zajímavý. Rozsáhlý kurz a myslím si, že tyhle kurzy jsou i pro, nevím, jestli je pro policii, anebo ne, nevím, jestli to bylo jenom v projektu.”* (Pracovník neziskové organizace, ID 14).

Vzhledem k tomu, že interkulturní mediace je školená formou krátkodobých či dlouhodobých kurzů, které jsou zajišťovány jednotlivými institucemi pro své pracovníky, popř. zájemce z dalších oblastí, vyjádřili respondenti obavy, co se týká stability a kontinuity tohoto způsobu vzdělávání. Současný



způsob vzdělávání je sice plnohodnotný, ovšem nezajišťuje interkulturní mediaci jako profesi, viz následující výpověď respondentky: „*Určitě by bylo fajn, aby školy, aby existovala nějaká profese, která by se studovala na univerzitě, jako třeba je v jiných zemích, jako Francie myslím mají. Že opravdu jak tak, jak sociální pracovník studuje 4 roky a stane se sociální pracovník, aby existovalo takový vzdělání pro interkulturního pracovníka.*” (Pracovnice v neziskové organizaci, akademik, ID 16). Další možností etablování interkulturní práce, potažmo interkulturní mediace v univerzitním prostředí, je cílené proškolení studentů stávajících oborů, jako je např. sociální práce a příbuzné obory: „*Vím, že aktuálně, nebo teď se pracuje na nějaký školení pro studenty sociální práce myslím, která bude zaměřena na interkulturní práci.*” (Pracovník neziskové organizace, ID 4).

Ideálním stavem podle některých výpovědí expertů by byl spíše samostatný univerzitní obor vzhledem k tomu, že penzum nabytých dovedností a znalostí je poměrně široké, a tedy studium formou kurzu by bylo neúměrně náročné. „*Obor by měl zahrnovat interkulturní dovednosti, určitě nějaký mediační, třeba práce s konflikty, nebo krizové intervence, legislativa, sociální práce, práce s klienty, je to hodně široký obor, takže kurz by měl být super dlouhý. Spíš už ale profese.*” (Pracovník neziskové organizace, ID 14).

Podle respondentů univerzitní zaštitění interkulturní praxe, jakožto interkulturní mediace je zásadní a tvoří jakousi pomyslnou páteř, která jednak v oboru vzdělává, ale taktéž obor udržuje, kdy uvádí příklad ze španělské praxe. Dále ovšem taktéž zmiňují další modely fungování: „*třeba v Německu to spíš zaštiťují úřady práce, ale ty to nabízí jako takové specializační kurzy pro migranty... Tam je to spíš nástroj nějaké sociální politiky nezaměstnanosti, anebo zaměstnanosti teda. Tak to, tak asi ty přístupy můžou být velmi různé.*” (Pracovnice v neziskové organizaci, akademik, ID 16).

Praktickou otázkou je taktéž zajištění financování vzdělávání v interkulturní mediaci a práci, které je v současné době zajišťováno formou dvouletých projektů. Respondenti přímo poukázali na neudržitelnost situace: „*Ne jenom, ne jako teď, že my se pořád musíme zajistit financování, každý rok, každý 2 roky, protože ty projekty skončí a tak. To je neudržitelný. Takže určitě by to mělo být spíš jako spolupráce s těma světama. A to že neziskové organizace, to dělaj taky si myslím, že je to důležitý a dobře, protože takhle se zajistí určitá nezávislost na státě. Určitě jiným způsobem, než se dělá teď.*” (Pracovník neziskové organizace, ID 14). V tomto



směru by bylo taktéž etablování interkulturní práce v univerzitním prostředí důležitým faktorem, který by napomohl ke stabilitě a rozvoji tohoto oboru v českém prostředí.

## 5.6 Jazyk v interkulturní mediaci: komunikační prostředek, nebo bariéra?

Jazyk tvoří základní myšlenkovou strukturu kultury a určuje termíny, hodnoty a strukturu, ve které se jednotlivec orientuje a kterou implementuje do svého pohledu na realitu. Kulturní hodnoty a jazykové struktury tvořící kulturu pak odráží podobu rodinného soužití, ve kterém jsou primární sociálních přenášeny tyto kulturní hodnoty na další generace. V interkulturní mediaci jazyk tvoří nejen základní komunikační předpoklad, ale přímo také určuje podobu mediace. Dále lze také očekávat, že jazyk stejně jako kulturní hodnoty mají podíl na konstalaci, která je v daném okamžiku mediací řešena. O příkladu z oblasti rodinné mediace hovořil respondent věnující se této problematice velmi intenzívně a dlouhodobě: „*No a pak samozřejmě přichází na řadu věci, které jako souvisejí s kulturou, které souvisí s tím, v jaké kultuře ti rodiče vyrostli, jakým způsobem to ovlivňuje jejich chápání rozdělení rodičovských rolí, nebo mužských a ženských rolí, a tak.*” (Mediátor, ID 6).

V některých případech interkulturní mediace, kdy jsou účastníci mediačního sezení z etnických menšin, nemusí být zásadní znalost daného jazyka, jako je tomu u cizinců, ovšem podle zmínek respondentů – expertů z praxe (z neziskových organizací a mediačních center) je zásadní především jazykový kód, kterým klienti hovoří. Je tedy potřeba, aby mediátor tento způsob komunikace přijímal, dokázal jej rozkódovat a taktéž byl na specifický jazyk klientů připraven, tzn. nebyl zaskočen: „*třeba víc o tom jako reagovat fakt přesně na ten jazyk těch účastníků, které bývá někdy jiné než u klasické jako páří, a to že jsou, ne vždy úplně jako slušní.*” (Mediátor, ID 15). Způsob komunikace může být u různých národů a etnik odlišný. Míra emocí a použití silných slov nemusí nutně odrážet reálný úmysl klienta. Je tedy nutné, aby mediátor s takovou situací uměl zacházet: „*... ale o tom to je prostě, oni to takhle prostě prožívají a je třeba nějak na to reagovat.*” (Mediátor, ID 6).

Jazyk je základním dorozumívacím prostředkem, může být v interkulturní mediaci také kruciólním problémem a vytvářet složitou komunikační bariéru mezi zúčastněnými stranami a mediátorem, ale také mezi klienty navzájem. V řadě případů, jak uvádějí respondenti z praxe, je právě jazyk pomyslným základním kamenem celého problému a navazujícího konfliktu: „*Takže bývá nějaké, ano samozřejmě, ta komunikace, ten jazyk, ta jazyková bariéra a z toho vznikají hodně nedorozumění.*” (Pracovník neziskové organizace, ID 14).

První otázkou, kterou mediátor řeší, je, v jakém jazyce bude komunikace mezi stranami probíhat. Roli samozřejmě hraje jazykové vybavení mediátora, které sestává z určité jazykové nabídky, která je limitovaná požadavkem na vysokou úroveň zvládnutí cizích jazyků. Mnohdy je důležitá až úroveň mateřského jazyka u cizích řečí vzhledem k požadavku pohotového zásahu v mediaci a bohatého jazykového vybavení u mediátora. Komunikace a volba jazyka v procesu mediace může být překvapivě řešena také mezi klienty, kteří spolu žili v jedné domácnosti a komunikovali určitým jazykem, nejčastěji angličtinou, ovšem při mediaci se tento jazyk pro ně stane ne zcela vyhovujícím vzhledem ke komunikačním bariérám, které pro ně tento jazyk jakožto cizí přináší: „*Tak, když pomínu rozdíly, které souvisí s jazykem, což je většinou první věc, kterou s těmi lidmi řešíš, jakým jazykem vůbec ta mediace bude probíhat, což vůbec není samozřejmé, protože oni se sice nějak dali dohromady často ti rodiče, nějakým jazykem spolu samozřejmě museli komunikovat. Takže oni ti rodiči spolu třeba mluvili anglicky, ale když přijde na to, že by měli spolu něco řešit anglicky, jakože kvasi oficiálně, byť mediace je samozřejmě neformální, tak oni to pořád vnímají jako něco, co už je fakt jednání, jako něco, co už je důležité, tak najednou se začnou objevovat takové pochybnosti jako ‚no to já nevím, jestli v angličtině tohle zvládnou a tamto a tamto‘ a teď se řeší, no. tak v jakém jazyce...*” (Mediátor, ID 6).

Portfolio nabízených jazyků u interkulturní mediace je opravdu široké, a to napříč dotázanými institucemi. Vždy je jazyková nabídka spojena s poptávkou klientů a zaměřením jednotlivých institucí na konkrétní kulturní oblast a zem, ze které cizinci pocházejí, popř. zaměření na určitou etnickou menšinu. Úroveň zvládnutí jazyka je buďto vysoká, nebo dokonce na úrovni rodilého mluvčího, kdy v mnohých případech jako interkulturní mediátoři jsou vyskolováni pracovníci s cizineckým původem. Nejfrekventovanějším jazykem je angličtina, která je ale v institucích doplněna dalšími jazyky, jak

vyplývá z následující odpovědi: „*Takže někdy jsme tam pracovali se španělštinou, mongolštinou, vietnamštinou... No, ruštinou, ukrajinštinou, angličtinou. Prostě těch jazyků je hodně.*” (Pracovnice v neziskové organizaci, akademik, ID 16).

Prakticky řešenou problematikou, pokud se strany nedohodnou na společném komunikačním jazyce nebo není možné jeden jazyk zvolit (např. z důvodu neznalosti klientů), je nutnost tlumočení v interkulturní mediaci. Tato otázka je zásadní vzhledem k praktickému provedení mediace. V případě, že mediátor současně působí jako tlumočník, je tento proces velmi náročný na výkon daného experta a jeho pozornost. Osciluje navíc mezi dvěma profesemi. Jednak musí vyložit sdělení jedné strany straně opačné jakožto tlumočník a současně uplatňovat intervence mediátora. V důsledku není možné, aby tedy působil jako interkulturní mediátor na 100% a musí tedy volit kompromis mezi oběma profesemi, což může mít za následek nezvládnutí mediace jako takové.

„*Ještě mě napadá z praktického hlediska, co my jsme tam hodně řešili, že vlastně ti interkulturní mediátoři jednak tlumočili, a pak by měli mediovat, takže to je trošku moc náročné, nebo... Téměř nemožné, takže tam... Takže Jirka pak říkal, že měl ten model, že třeba on medioval a byl ten interkulturní asistent, který tlumočil, no, tak ještě nějaké takové praktické věci se tam řešily...*” (Mediátor, ID 14).

Podobná situace ovšem nastává i v případě, kdy se na mediaci jako prostředník podílí tlumočník. Ten sice mediátorovi zdánlivě ulehčí práci s překladem, působí ale jako značná komplikace v daném procesu, kdy znemožňuje okamžitou intervenci mediátora, což je v transformativní mediaci základní metodický prvek. Celou situaci popsal expert z praxe následovně: „... *budeme mít tlumočnicka, což vždycky znamená komplikaci a omezení pro ten mediační proces, protože ve chvíli, kdy tam je tlumočník, tak každé to sdělení je třikrát filtrované. Tam vlastně nemáš šanci reagovat tady a teď na to, co se děje před tebou, protože ono se to vlastně nikdy neděje před tebou, jo, což ještě v angličtině to je dobré, tam jako nepotřebuješ tlumočnicka, nebo když ho potřebuje ten rodič, tak ty stejně víš, co zaznělo, ale dělal jsem takhle třeba mediaci v řečtině a to jsi prostě v pytlí, to ani podle zvuku ti to nic neříká, prostě vůbec netušíš. Když to je v němčině, ve francouzštině, ve španělštině, alespoň některé věci chytneš, ale v řečtině vůbec, ani Ň. Takže jsi vlastně úplně, ale úplně hluchá s tím tlumočnickem a nemáš šanci reagovat aktuálně, takže furt jsi někde pozadu, něco někde doháníš, a teď oni samozřejmě často nečekají, protože – konkrétně tady třeba, a to je jako z druhé*”

*strany potíže s tím jazykem, oni třeba ovládají ten jazyk, ale jenom ty bo neovládáš, což je ještě snad horší, takže ona mluví řecky, on mluví řecky, jenom ty nemluvíš řecky, a ten tlumočnick tam je vlastně jenom kvůli tobě, takže oni když se začnou hádat, tak samozřejmě na toho tlumočnicka nečekají, ale ty nevíš, o čem se hádají.”* (Mediátor, ID 6).

Jak vyplývá z výpovědí expertů z praxe, jazyk a kulturní odlišnosti jsou zásadními otázkami, se kterými je potřeba se v praxi vyrovnávat. Ve většině zmíněných případů je jazyková bariéra řešena v souvislosti s počátkem mediačního procesu a je tedy jeho součástí. Nastat může ovšem také situace opačná, kdy původně proces tlumočení (především v oblasti interkulturní práce) může vyžadovat prvky mediace v případě vyhrocující se situace: „... v reálu dojde i k té mediaci, jo, ale jakoby tak nějak, jak bych to řekla, implicitně, ale ta dohodnutá zakázka je to tlumočení a asistence. Takže i ti interkulturní pracovníci tam nepřicházejí jako mediátoři, ale přicházejí tam jako interkulturní pracovníci, kteří jdou nějak jako asistovat té komunikaci třeba mezi úředníkem a cizincem, ale stane se, že třeba tam je nějaké téma krizové nebo konfliktní, nebo i na té škole, a pak vstupují i do té role mediátora, ale je to takové ne úplně plánované, jo...” (Pracovnice neziskové organizace, ID 8).

Jak bylo uvedeno v začátku oddílu, jazyk tvoří základní prvek, se kterým je potřeba se v interkulturní mediaci vyrovnávat. Současně je tento prvek nedílnou částí celého kulturního komplexu, kulturních odlišností, jimž bude věnována pozornost v následující části.

## 5.7 Specifika interkulturní mediace: kulturní vzorce jako bariéra v komunikaci

Kulturní smýšlení, potažmo řešení problémů v různých kulturních rámcích, je těsně spojeno s jazykem a jeho kategoriemi. Jazyk nese určitou specifickou systematičnost, která se odráží v kultuře a má přímý vliv na průběh mediace. V první řadě je nutná schopnost mediátora zvolený způsob akceptovat, současně však musí být schopen mediaci řídit tak, aby byla efektivní. V některých případech může nastat situace, kdy klienti zastávají hodnoty, které jsou v přímém rozporu s hodnotami mediace: „*To, jakým způsobem vůbec lidí, jak to říct, používají jazyk, jak uvažují v tom jazyce. My třeba jsme tady zvyklí, i třeba při řešení konfliktů, uvažovat na nějaké lineární, kauzální lince od A do B.*

*Jo, prostě, když chci vyřešit problém, tak to znamená vyjasnit tohle, věnovat se tomu celou dobu, pokud možno to nějak analyzovat, systemizovat, cokoliv, a pak jsi jako v bodu B a to je řešení. A pak jsou kultury, které takhle nepracují a potřebují spoustu věcí a příběhu okolo a vůbec to není o tom, že jdeš přímo z bodu A do bodu B, ale je tam spousta odboček, kontextu, souvislostí, a někdy to může vypadat – a třeba pro některé mediální modely tohle může být potíže, konkrétně třeba pro ten facilitativní, ve kterém se mediátor snaží, aby se strany držely toho tématu, který se řeší, tak pro některé kultury tohle vůbec nefunguje a oni se nedokážou držet – nebo, dokážou, ale nebudou vnímat toho mediátora, jakože tam je i pro ně, a vždycky to budou vnímat jako něco, co jim někdo nutí a ten proces nebude pro ně otevřený, přívětivý a vlastně nerespektující některé základní hodnoty, ve kterých fungují.” (Mediátor, ID 6).*

V rodinné interkulturní mediaci, a nejen v ní, hraje významnou roli chápání společenského a rodinného uspořádání v různých kulturách. Kategorie rodiny může nabírat různých podob od nukleární rodiny až po klanové uspořádání. Všechny tyto aspekty se pak podílejí na původu a obsahu sporu, kdy by mediátor měl mít o kulturním rámci povědomí: „*I když další věc, jestli uvažují spíše v kategorii já sám, což zase je spíš pro naši kulturu běžné, já mám zájem, anebo je to uvažování spíše v těch kategoriích my, my jako rodina, my jako klan, my jako širší rodina, například, jo? Jsou lidi, kteří uvažují o tom, že tu péči například nezastávají oni jako jeden rodič, ale že v tom jsou babičky, strýcové, příbuzní a prostě všichni tihle lidi mají vliv a právo a povinnosti a tak dál.” (Mediátor, ID 10).*

O případu rodičovského sporu, který vznikl na základě zcela odlišných kulturních představ o výchově dítěte, pohovořil odborník z praxe, který se právě na tuto problematiku dlouhodobě zaměřuje: „*... spor vznikl o to, že, byl’ oba rodiče žili tady v Čechách, ale jeden z nich Maročan, a on se prostě v jednu chvíli sbalil i s klukem a na čtyři týdny odjeli do Maroka. On ho tam mezitím nechal obřezat, všechno, protože samozřejmě bude muslim, kluk. Tak když se vrátil, tak matka se mohla rozskočit, samozřejmě, jakože takováhle zásadní, chirurgický zákrok, zásadní věc, vůbec to s ní nekonzultoval a tady nám to přijde divné, protože minimálně to nekonzultoval a pořád převládá tady ten, byl’ předsudek, ale dost silně zakotvený, že přeci jen tu péči zastávají spíše ženy, to se u nás pořád ještě drží, zatímco v tom Maroku je to tak, že od nějakých dvanácti let je za výchovu dětí odpovědný otec, všichni s tím počítají, takže on udělal jenom to, co se od něj vlastně čekalo a co bylo úplně normální, ale vytvořilo to konflikt, ve kterém se ti rodiče i s tím klukem málem utopili.” (Mediátor, ID 6).*

Problematickým bodem je samotné postavení mediátora, který sice má vhléd do problematiky daných kultur, ovšem sám je součástí určitého kulturního systému, a tedy pro něj některé hodnoty a postoje příslušníků jiných kultur mohou být překvapující nebo se s nimi nemusí ztotožňovat. V zásadě by mediátor měl být z principu mediace nestranný a neměl by mít hodnotící přístup k odlišným kulturním vzorcům, ovšem v praxi mohou nastat situace, kdy hodnotový systém mediátora vyplyne neúmyslně a oslabí jeho postavení jako profesionála: „*A to jsou přesně ty nuance, o kterých když nevíš, tak je strašně jednoduché, zejména když jsi mediátor z jedné z těch kultur, což se ti většinou stane, že budeš z jedné z nich, tak když s tímhle nepočítáš, tak to může vést k situacím, ve kterých tvoje role může být dost kompromitovaná, protože prostě budeš pracovat s něčím, co pro tebe je normální bez vědomí toho, že to vůbec neznamená, že to je normální pro všechny, že to není univerzální hodnota, že je kulturně podmíněná...*” (Mediátor, ID 6).

Profesionální postavení mediátora vyplývá taktéž mnohdy z kulturního přesvědčení klientů o genderových rolích. Pro některé kultury nemusí být akceptovatelné, aby mediaci páru vedla mediátorka žena. Podobně aplikace genderové rovnosti v rodině a manželství mediátorem může u některých klientů vzbuzovat pocit podsouvání západních kulturních hodnot a případně znevýhodňovat některou ze stran sporu, jak vyplývá z následující výpovědi: „*... že strany jsou si rovné, což ve spoustě kultur není pravda, a ve chvíli, kdy s tímhle takhle pracujeme, to vlastně paradoxně vede k situaci, kdy posilujeme nějakou kulturní slepotu a vlastně znevýhodnění jedné z těch stran. Protože předpokládat, že žena z Egypta se jen tak posadí na židli a bude rovnocenným partnerem svému manželu Egyptanovi, je nesmyslná, a ve chvíli, kdy k nim k oběma budeme přistupovat jako k sobě rovným, tak pro ně nikdy nemůžeme pořádně fungovat...*” (Mediátor, ID 10).

V některých kulturních okruzích není z důvodů nerovných genderových rolí vůbec možné mediaci implementovat, neboť ta vychází právě z předpokladu, že obě strany jsou si rovné a schopny dialogu, popř. diskuse, což může být v některých kulturách nemyslitelné nebo dokonce nevhodné: „*Korejci mají speciální slovo, které vyjadřuje ocenění toho, že žena je submisivní, podřízená a nekonfliktní, a ve chvíli, kdy proti tomhle funguješ, tak se vystavuješ obrovskému společenskému tlaku a odsouzení. Takže už jenom říct: ‚Hele, potřebuji s tebou něco řešit,‘ je vlastně potupa, a tím tupíš nejenom sebe, ale tupíš tím celou tu svou rodinu. Proto je tak těžké pro ně vstupovat do něčeho takového, jako je mediace.*” (Mediátor, ID 15).

Tento popsaný případ z praxe odkazuje na jedno ze základních úskalí interkulturní mediace, neboť mediace jako proces je kulturně ukotvena v západní kultuře (myšleno v evropském a anglo-americkém kulturním okruhu) a reflektuje hodnoty vyznávané v tomto kulturním prostředí. Kromě popsaného předpokladu rovnosti stran v mediaci je podobně kulturně podmíněna podmínka nestrannosti: „*Ten kulturní vliv, to má už třeba vůbec jenom na pojetí mediace, ono se o tom moc nemluví, ale jeden z nekritizovaných konceptů v té interkulturní mediaci je ten koncept nestrannosti, který zase my oceňujeme, protože pro nás to znamená, jakože ten člověk není zaujatý nebo zainteresovaný v tom kdo my jsme a jak to dopadne. Ale pro některé kultury právě tohle je naprosto nepřijatelné, protože proč oni by si měli povídat s někým, komu na tom nezáleží. Pro ně naopak dobrý profesionál je někdo, kdo je zná, kdo má zájem na tom, aby to dobře dopadlo, aby to v té komunitě fungovalo dobře, aby tam ty vztahy zůstaly zachované, což je další rámec – zajímá mě víc řešení, nebo mě víc zajímají vztahy, které z toho vyplývají? no. a tohle všechno jsou ty čoučky, ty misčky vah, které se musí různě vážit, a když si vezmeš, jak je stavěna mediace, tak se v podstatě dá říct, že mediace je proces bílých patriarchů – tam jsou všude hodnoty, které jsou jednak bílé a jednak mužské.*” (Mediátor, ID 6).

Nezávislý mediátor stojící mimo komunitu není vhodný také v komunitní práci především s etnickými menšinami, jak uvedli odborníci právě na toto prostředí. Pozice mediátora v některých kulturách vyžaduje navázání důvěry a společenské uznání, které se ovšem s představou nestrannosti a nezávislosti na řešené situaci neslučuje: „... *když jsme začínali s mediací, tak to bylo pár případů, které by se daly popsat jako interkulturní, a že jsme měli asi jenom dva, které byly romské, což je zvláštní, že jo, protože Romů je spousta kolem nás a člověk by řekl, že minimálně v tomhle by to proporcionálně mělo být zastoupené mnohem víc, a není! Oni to takhle neřeší, oni se nesoudí a tím pádem nechodí ani na mediaci, že jo, oni tohle řeší doma. A to je zajímavé, tam je ten koncept toho, doslova interkulturního, mediátora – oni mají někoho zevnitř, kdo tohle řeší. Někdo, kdo má autoritu, zná je oba a záleží mu na tom, aby to dopadlo. Takže je maximálně stranný, vlastně, ale k oběma stranám, a ne jenom k jedné, a oni ho oba respektují.*” (Mediátor, ID 10).

Dalším praktickým aspektem odlišujícím se v jednotlivých kulturách je pak vnímání času a způsob, jak je čas rozdělován, popř. jaký význam a důležitost je věnována jednotlivým fázím procesu mediace: „*Zase, my třeba čekáme, že se věci odehrají, když to půjde ideálně, na jedné schůzce. Zas třeba, já nevím,*



*Argentinci, mnohem víc pracují s tím, že když to půjde ideálně, tak se potkáme alespoň třikrát, čtyřikrát, abychom měli prostor si to fakt říct a říct si i ty věci okolo, které s tím souvisí, a vůbec – to setkání je důležité, to je mnohem důležitější než to, co se tam řeší. Souvisí to i s organizací té agendy, pro někoho, když se dá agenda, tak je závazná, tomuto bychom se měli věnovat. Jihoevropani nebo zase ti jihoameričani, agenda je něco, co jako může být, když nebudeme vědět, do čeho píchnout, ale jinak tady je spousta věcí, o kterých se dá mluvit. A nejvíc věci se udělá klidně o pauze, když nikdo by to dělat neměl a všichni by měli odpočívat, tak oni se do toho pusť a klidně ti přijdou na mediaci o hodinu později, protože maňana.”* (Mediátor, ID 15).

Konečně také dohoda či naopak nevyřešení konfliktu, spokojenost s procesem a konečné vyjádření k procesu mediace je kulturně ovlivněno. Prohlášení lze různě interpretovat v závislosti na odlišných kulturních zvyklostech a smysl vyjádření tak může nabývat zcela opačných významů. Na tyto varianty by měl být interkulturní mediátor připraven taktéž při evaluaci úspěšnosti mediace a sledovat kontext vývoje daného případu. Odborník z praxe k dané problematice uvedl: *“Jsou kultury, ve kterých se řekne, ‘udělám pro to, co budu moct’, tak my si řekneme, ‘v podstatě jsme se dohodli, je to dané, zatímco zase v Asii, konkrétně v Japonsku, ‘udělám pro to, co budu moct’ znamená, ‘v žádném případě’. Jo, nebo naopak – v žádném případě u nás znamená ne, v arabských zemích to znamená: je potřeba o tom trochu víc mluvit.”* (Mediátor, ID 10).

Podobně jako je nutné akceptovat a orientovat se v odlišném kulturním smyslu některých vyjádření či projevů u cizineckých skupin, podobně je nutné postupovat v mediace také u klientů z etnických minorit. Způsob vyjadřování a emoční náboj, který může být pro mediátora signálem neúspěchu, může v konečném výsledku nést úspěšné zakončení sporu a může být součástí, jakým si obě strany procesu spor procházejí, jak uvádí respondent: *„Ale teďka jsem právě měl takhle dvě Romky, matku a babičku, respektive tchýni a snachu, a bylo to dost takové dramatické. Ony na konci té mediace, babička se zvedla, nebo na konci, po dvou hodinách se zvedla, že stejně říkala, že tam nebude, a že odchází bez nějaké dohody. A asi za dva dny byl soud, a právě díky tomu, že měly šanci si spoustu věcí říct, byl někdy dost překře... tam hrálo vliv právě to, že měly šanci to udělat způsobem, který jim byl vlastní, aniž my bychom to popsali jako neslušný nebo neuctivý nebo nekonstruktivní.”* (Mediátor, ID 15).



Interkulturní problematika mediace je v zásadě komplexní, kdy jednotlivé dílčí problematiky jsou navzájem propojeny, ale také je složena z mnoha rozdílných aspektů. Jedním z nich, jak již bylo výše zmíněno, je kulturní uchopení daných faktů jakožto času, postavení mediátora, genderu, rodinného uspořádání atd. Další riziková oblast interkulturní mediace je samotné pojetí mediace, které vychází ze západního pojetí rodiny, ideje rovnosti a nestranosti, což může být pro některé kultury neakceptovatelné. Další oblastí jsou způsoby, jakým jednotlivé kulturní oblasti nakládají s emocionální složkou projevu a způsobem vyjádření, jakožto způsobem chápání těchto projevů. V českém prostředí se tato problematika řeší zejména v praxi a je součástí „know how“ odborníků, kteří se s interkulturní problematikou vyrovnávají na dennodenní bázi. Příklady, které uvádí tak vytváří názornou představu o konkrétních případech, ale taktéž krok po kroku budují obsáhlou metodu, která tuto komplexní a složitou oblast mapuje.

## 5.8 Interkulturní mediace v budoucím působení v české praxi z pohledu praktiků: zhodnocení silných a slabých stránek

V následujícím oddíle bude věnován prostor otázce bariér, a naopak podpůrným faktorům, které se podílí na růstu či stagnaci oboru interkulturní mediace. Ta je v současné době výrazně formována především ekonomickou situací, potažmo způsobem financování organizací, ve kterých je takto specializovaná mediace praktikována. Napříč dotázanými institucemi ve veřejném, neziskovém nebo soukromém sektoru je zásadním problémem ve financování nejistota a nárazový charakter, neboť pracovníci aplikující mediaci jsou hrazeni z termínovaných projektů: *„Problémem je kontinuita v projektech, protože vždycky jsou jako jednorocní, nebo dvouroční projekty, který skončí a potom je vždycky potřeba zase hledat financování. Je to docela náročná věc a je to bariéra, kterou musíme překonávat stále.“* (Pracovník neziskové organizace, ID 14). V některých institucích, kde je interkulturní mediace poskytována, pracovníci zdůrazňují, že služba musí být poskytována zdarma: *„Většinou potřebujeme, aby ty služby byly bezplatné, protože naše klienti, nebo lidé, se kterými pracujeme většinou nemají na to prostředky. Takže je věc, která by měla být bezplatná, tak to také věc, financování prostě je pro nás překážka.“* (Pracovník neziskové organizace, ID 14).

V neziskovém sektoru je tedy kromě samotného zajištění financování mediace potřeba brát v potaz charakter mediace jako určité sociální služby. V praxi pak znamená financování za pomoci projektů ve svém důsledku nemožnost stabilního udržení takto specializovaných pracovníků, kteří buďto pracují pro další organizace nebo se současně musí specializovat na další služby mimo mediaci. Kontinuita a rozvoj mediace v instituci je projektovým financováním narušen stejně tak jako možnost stálé nabídky této služby klientům.

Dalším významným faktorem je samotná poptávka klientů po službě mediace. Na jedné straně samozřejmě stojí faktor volného trhu a možnosti volby, důležitá je ovšem realita, zda tento způsob řešení sporu bude pro dané skupiny efektivní: „*Tak asi jako to, ten samotnej jako proud má své strany mince a toto pozitivum je, že kéž bude otevřenej trh a bude další možnost pro to, aby měl nějakou... Podpořit tyhle vybraněný minority, nebo minority jako mezi sebou.*“ (Interkulturní mediátor, ID 5). Ve vztahu k poptávce je interkulturní mediace poměrně specifická a v objemu mediací tvoří významný podíl, proto její rozvoj někteří respondenti viděli spíše skepticky: „*Do jaké míry vlastně to bude využívaný, jaká bude ta poptávka od těch klientů, v tomhle já nemám úplně, jako pozitivní myšlení, nebudu předpokládat, že by to byl nějaký mainstream velkej, jakože byl by ten tlak velkej.*“ (Mediátorka, ID 1). Dotazovaní mediátoři působící soukromě popř. ve veřejných institucích berou v potaz pragmatický aspekt poptávky o tuto službu, popř. oblast využití: „*...uplatnění, ale spíš to bude ve velmi specifický podle mě oblasti, že to asi nebude, nic takového zásadního, tak jak třeba rodinka obecně, která je nejvíce využívána...*“ (Mediátor, ID 6). Je zjevné, že se mediace s interkulturním aspektem týká dílčích specifikací a z celkového objemu mediací tvoří jen minimální množství.

Další bariérou v rozvoji interkulturní mediace v České republice je dle respondentů nejednotný názor na institucionalizaci vzdělávání v této oblasti, jak již bylo podrobně zmíněno v oddílu kapitoly. Zatímco u některých respondentů převládá názor, že zásadní je vlastní zkušenost, jazykové schopnosti mediátora, popř. dlouhodobá zkušenost v práci s etnickou komunitou, a tudíž jako vzdělání mediátora postačí vzdělávací kurz, jiní respondenti vidí budoucnost ve specializovaném vysokoškolském oboru zaměřeném přímo na interkulturní mediaci, potažmo šířejí práci: „*Pak je otázka, co ta česká realita umožňuje. My třeba komunikujeme s Katedrou sociální práce, která o tu oblast interkulturality*

*sociální práce má velký zájem, takže kdyby třeba se toho ujala ta katedra, že by tam měla nějakou specializaci na interkulturní práci nebo interkulturní mediaci, tak určitě by to bylo fajn.*“ (Pracovník neziskové organizace, ID 4).

Otázka financování i vzdělávání v daném oboru je spojena s politickou podporou a společenským uznáním. Přestože se jedná o poměrně nově se vyvíjející zaměření mediace, má v praxi poměrně kladný ohlas u klientů, kteří tento proces absolvovali: „*A oni sami se ozývali, že s tím, že potřebují pomoc, a tak to je super, protože už nejsou jenom cizince, kteří nás žádají o podporu, ale i Češi, kteří vnímají to jako důležitý.*“ (Pracovník neziskové organizace, ID 14). Kladná zkušenost s tímto postupem mimosoudního řešení sporů u klientů může napomoci zvýšení povědomí a širšího využití interkulturní mediace ve společnosti.

Současně je ale také nízké povědomí o existenci mediace, jejích možnostech a výhodách pro klienty zásadním úskalím v rozvoji mediace, jak vyplývá z následujícího úryvku výpovědi pracovnice v neziskové organizaci: „*Asi na jednu stranu, že existuje málo povědomí o tom, co to vůbec děláme, že existujeme, že nikdo v podstatě nepochopí, co děláme, někteří si myslí, že jsme jenom kulturní tlumočníci, někteří, že jsme mediátoři. Nikdo nepochopí, co to je ta interkulturní práce ještě moc dobře.*“ (Pracovník neziskové organizace, ID 4). Pokud se podaří zvýšit celospolečenské povědomí o mediaci a možnostech její specializace, lze očekávat nejen zvýšenou poptávku po této službě, ale především nalezení stabilního zařazení mediace a její uznání jakožto individualizovaného, vysoce efektivního způsobu mimosoudního řešení sporů.

Na základě výše zmíněných úspěchů i bariér rozvoje interkulturní mediace v českém prostředí lze predikovat další vývoj a cestu, kterou se bude interkulturní mediace ubírat. Vzhledem k celospolečenskému vývoji a internacionalizaci českého prostředí lze očekávat i zvýšenou poptávku po mediaci s interkulturním přesahem: „*Z obecného hlediska si dovedu představit, že v budoucnu ta poptávka bude větší. A i potřeba. I poptávka těch klientů, že si budou asi čím dál víc míchat ta manželství, ty vztahy a ty pracovníprávní vztahy a tak dál...*“ (Mediátor, ID 5). Na druhou stranu pánuje skeptický pohled na velmi mírnou tendenci tohoto vzrůstajícího trendu: „*No asi čím dál větší bude, protože je otázkou, do jaké*

*míry si budou, jako cizinci jako hnát do České republiky. A dovedu si to představit, že se to třeba za pět deset let jako fakt změní, takže já to nepocituju teď, jako potřebný, ale to je to tím, že se specializuju jako na jinou oblast.“* (Mediátor, ID 15).

Rozhodujícím bodem v rozšíření interkulturní mediace je samotná motivace pracovníků v tomto trendu pokračovat. Na jedné straně lze vypočítat značné vynaložené úsilí pracovníků v předchozích projektech soustředěných na oblast interkulturní mediace, vypracované metodiky a zavedení do praxe, na straně druhé vyčerpání a nejistotu návaznosti na tuto práci vzhledem k nestálému financování oblasti: „... dva roky jsme bojovali s takovými, financováním šléným, a teď v podstatě máme takovou pauzu, že se už do toho nikomu nechce, to bylo fakt demotivující, že mezi těmi projekty jsou mezery, že třeba tři nebo čtyři měsíce bez peněz, tak to pak málokdo chce dělat.“ (Pracovnice v neziskové organizaci, akademik, ID 16).

Je zjevné, že interkulturní mediace si nachází místo ve službách v českém prostředí a zaznamenává sice nelehký, ale postupný růst. Do budoucna bude velmi záležet na jejím ustálení nejen na způsobu financování, ale také způsobu vzdělávání a institucionalizaci této oblasti. V zásadě jsou možné dva proudy uplatnění interkulturní mediace v praxi podle odborníků. Prvním z nich je současná existence interkulturní mediace jako oboru roztržitého a v mnoha případech přidruženého při službách sociálního charakteru, tlumočení atd. Dalším proudem je možnost etablování oboru interkulturní mediace jako jednotné koncepce. Kterým směrem se vývoj bude ubírat, je predikce spojená s mnoha faktory, jak bylo analyzováno na základě empirických sběrů výše. Faktorem ovšem zůstává, že interkulturní mediace v českém prostředí je jedním z aktuálně řešených částí veřejného a neziskového sektoru, kde si našla své nezastupitelné místo.



---

## 6 INTERKULTURNÍ RODINNÁ MEDIACE

### 6.1 Úvod

Interkulturní rodinná mediace patří k nejméně prozkoumaným a popsaným oblastem v českém prostředí rodinné mediace. Částečně je to způsobeno vlivem značně homogenního složení zdejší společnosti, částečně významnými dodatečnými nároky, které s sebou výkon interkulturní, případně přeshraniční mediace přináší (k vyjasnění terminologie viz poznámka 1 pod čarou).<sup>237</sup> Na druhou stranu je vliv kulturních faktorů na interkulturní rodinnou mediaci podceňován celosvětově. Vzhledem k nenápadnému vlivu kulturních faktorů na rodinnou mediaci může být pro mediátory snadné dostat se do situace, kdy s dobrým úmyslem budou jednat neeticky (např. při rigidním výkladu pojmu nestrannost).<sup>238</sup> Kromě zřejmých jazykových požadavků jde o množství dalších znalostí a dovedností, které by mediátoři museli ovládat pro kvalitní výkon takové mediace. V případě rozpadu interkulturního vztahu totiž vstupuje do hry obrovské množství soupeřících či obtížně kompatibilních požadavků kulturní, právní i administrativní povahy. Tyto požadavky dopadají samozřejmě především na rodiče, nicméně pozornost a péči jim musí věnovat i mediátor. Zmíněné překážky bývají o to větší, o co výraznější jsou rozdíly mezi zeměmi, v nichž se rodiče a děti nacházejí. Složitost sporu i jeho řešení tak ovlivňují rozdíly v ekonomické úrovni rodičů, ve vyspělosti systémů sociální péče a zabezpečení,

---

<sup>237</sup> Pojmy interkulturní, mezinárodní a přeshraniční rodinná mediace se co do obsahu z větší části překrývají. Jejich rozdílnost je v zásadě dána pouze odlišnou perspektivou, kterou různí autoři zaujmají a v jejímž rámci se snaží zvýraznit některé charakteristiky takové mediace. Je však zřejmé, že v případě mezinárodní mediace se bude často jednat o mediaci přeshraniční. Hranice totiž nejčastěji vymezují území obývané různými národy (ačkoliv ne vždy). Stejně tak bude mezinárodní nebo přeshraniční mediace často interkulturní, protože různé národy mají různé kulturní zvyklosti a normy. Pojmy mezinárodní a přeshraniční se vztahují více k právním aspektům řešení takových sporů. Oproti tomu pojem interkulturní se více vztahuje k hodnotovým otázkám. V dalším textu se budeme věnovat všem těmto aspektům. Pro zjednodušení a přehlednost však budeme nadále používat pojem interkulturní rodinná mediace, s výjimkou pasáží věnovaných definicím právních rámců, kde budeme respektovat názvosloví používané v samotných normách.

<sup>238</sup> Srov. ARMSTRONG, S. M. Encouraging conversations about culture: Supporting culturally responsive family dispute resolution. *Journal of Family Studies* [online]. 2011, vol. 17, no. 3, s. 235 [cit. 28. 6. 2017].

ve vyspělosti a spolehlivosti právního systému a v neposlední řadě kulturní rozdíly. Všechny tyto charakteristiky mívají dopad na postoje i procesy řešení konfliktu a mohou významným způsobem působit proti harmonickému a účelnému řešení rodinného sporu.<sup>239</sup> Interkulturní rodinná mediace v sobě zahrnuje široké a velmi odlišné společenské praxe (viz obrázek 3). Na jedné straně spektra jsou rodinné spory dvou příslušníků různých kultur, kteří se rozhodli nadále nežít spolu, což s sebou nese např. nutnost vyřešit otázku další péče o jejich děti. Kromě této situace se však nechystají učinit žádné zásadní změny, jako je třeba přesun svého bydliště do jiného státu světa. Roli v tom nad rámec „běžných“ situací rodinného mediátora bude hrát především otázka rozdílných kultur. Praxe mediace a požadavky na mediátora nejsou sice rámovány o mnoho více než v tzv. vnitrostátní rodinné mediaci, nicméně vlivem kulturních faktorů se mediace bude od národních mediací často výrazně lišit. Zcela na opačném konci spektra jsou pak mediace vedené v duchu Haagské úmluvy o občanskoprávních aspektech mezinárodních únosů dětí (dále jen HU).<sup>240</sup> V tom případě jde o konflikty mezi rodiči, kdy zpravidla každý z nich je jiné národnosti a v situaci rozpadu vztahu, případně rozvodu, se jeden z rodičů rozhodne odjet i s dítětem do své původní vlasti bez souhlasu či vědomí druhého rodiče, čímž se dopustí tzv. mezinárodního únosu dítěte.<sup>241</sup> HU v těchto případech umožňuje a podporuje možnost řešení sporu prostřednictvím mediace (viz níže Právní rámec mezinárodních rodinných mediací dle Haagské úmluvy). Tyto mediace jsou svázány množstvím administrativních, časových i organizačních a dovednostních požadavků, které z takové mediace dělají výrazně specifickou praxi rodinné mediace. Mezi těmito dvěma póly leží např. mediace, při níž se rodiče

<sup>239</sup> STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2, s. 156.

<sup>240</sup> Zák. č. 34/1998 Sb., Úmluva o občanskoprávních aspektech mezinárodních únosů dětí.

<sup>241</sup> Mezinárodní únos dítěte je definován v HU v čl. 1 jako protiprávní zadržení nebo přemístění dítěte. Podle čl. 3 HU se přemístění nebo zadržení dítěte považuje za protiprávní, jestliže:

- bylo porušeno právo péče o dítě, které má osoba, instituce nebo kterýkoliv jiný orgán buď společně, nebo samostatně, podle právního řádu státu, v němž dítě mělo své obvyklé bydliště bezprostředně před přemístěním nebo zadržením,
- v době přemístění nebo zadržení bylo toto právo skutečně vykonáváno, společně nebo samostatně, nebo by bylo takto vykonáváno, kdyby bylo nedošlo k přemístění či zadržení.

rozhodují o přemístění svého bydliště do cizího státu, nicméně zatím nedošlo k tzv. mezinárodnímu únosu dítěte. Bez ohledu na umístění ve spektru bude vždy v interkulturní mediaci hrát významnou úlohu rozdílnost kultur.

Obr. 3: Spektrum interkulturní rodinné mediace



Zdroj: vlastní zpracování

Pokusíme se široké spektrum interkulturní rodinné mediace přiblížit na několika příkladech.<sup>242</sup>

**Příklad 1:** Jedná se o manžele s jedním dítětem v prepubertálním věku. Matka je česká státní občanka, otec je Maročan. Rodiče jsou manželé, sňatek byl uzavřen v roce 2009. Manželství postupně zasahuje krize a rodiče plánují rozvod. V roce 2012, navštívil otec sám se synem Maroko, kde nechal syna obřezat. Matka se zákrokem nesouhlasila a stavěla se k němu odmítavě. Od té doby matka uváděla špatnou komunikaci i spolupráci se synem, ten byl vůči matce agresivnější, používal vulgární výrazy. Při kontrole u pediatra syn uvedl, že dostal od otce několikrát tyčkou přes chodidla (důvod neuvedl). Matka pravidelně na doporučení OSPOD docházela se synem do Krizového dětského centra z důvodu podezření ze sexuálního zneužívání a týrání syna otcem. Na otce podala matka trestní oznámení. Otec se měl syna často nadměrně dotýkat, líbat ho na obličej i na rty nebo ho naopak trestat bitím – např. přes chodidla. Dva roky po obřízce otec synovi dle sdělení matky začal říkat, že obřízkou se stal muslimem a děsil ho mučením v pekle, kvůli tomu se syn v noci budil strachy. Otec údajně matce často vyhrožoval unesením syna do Maroka. Otec naopak uváděl, že matka zakazuje dítěti, aby se modlilo, posmívá se jejich Bohu. Oba rodiče podali k soudu návrh na svěření syna do své péče. Soud se rozhodl odkázat rodiče na mediaci.

<sup>242</sup> V této fázi budou příklady pouze nastíněny v základních obrysech, detailněji se k nim budeme vracet v konkrétních pasážích textu.



**Příklad 2:** Oba rodiče jsou cizinci pobývající dlouhodobě v ČR. Otec je argentinský státní občan, matka je Belgičanka. Rodičům se v průběhu pobytu v ČR narodily dvě děti, které nikdy neměly jiné obvyklé bydliště než ČR. Do Belgie i Argentiny jezdily toliko na návštěvy za příbuznými. Rodiče původně plánovali, že se po několika letech společně přesunou do Belgie. Manželství rodičů však postupně chladlo, až se matka rozhodla, že již s otcem dětí dál žít nechce a začala podnikat kroky pro svěření dětí do své péče, aby s nimi mohla odjet do Belgie. Otec se však již necítil být vázán původní dohodou a přemístění dětí do Belgie odmítal. Rodičům byla prostřednictvím opatrovníka dětí doporučena mediace.

**Příklad 3:** Jedná se o rodiče s jednou sedmiletou holčičkou. Matka je česká státní občanka, otec je státní příslušník Dominikánské republiky. Rodiče uzavřeli manželství v Dominikánské republice (dále jen DR). Otec tvrdí, že po uzavření manželství žila rodina až na období okolo narození nezletilého v DR, pouze se sporadickými několikátýdenními návštěvami v ČR. Matka naproti tomu uvádí, že do DR jezdila toliko na delší návštěvy. Ve čtyřech letech dcery se matka vydala na původně několikátýdenní návštěvu prarodičů do ČR. Z návštěvy se matka s dcerou již nevrátila. Otec podal vzápětí žalobu na navrácení dcery. Po zahájení řízení byla rodičům nabídnuta mediace prostřednictvím ústředního orgánu.

## 6.2 Interkulturní rodinná mediace – definice

Je nesnadné nalézt obecnou definici interkulturní rodinné mediace. Tento typ intervence do konfliktu bývá podřazován buď pod obecnější pojmy komunitní mediace, případně se definice věnují speciálně mezinárodním, resp. přeshraničním mediacím. Například Vonflet nám nabízí definici mezinárodní mediace jako „...*proces, v němž nestranná, nezávislá a kvalifikovaná třetí strana, mediátor, pomáhá skrze důvěrné rozhovory rodičům, kteří žijí v odlišných státech a jsou ve sporu, aby mohli obnovit vzájemnou komunikaci a nalézt společně a pro obě strany akceptovatelné řešení, které bude současně reflektovat zájmy dítěte.*“<sup>243</sup> Zde jde zřejmě o příklad definice mediace, která je na spektru blíže mediacím dle Haagské

<sup>243</sup> VONFLET, G. International mediation for families and the Hague Convention of 25 October 1980. *The judges newsletter on international family law* [online]. 2006, vol. XI, s. 56 [cit. 25. 8. 2017].

úmluvy. V ostatních případech totiž není hledána samostatná definice interkulturní rodinné mediace, ale důkladně se definují role a kompetence mediátora.<sup>244</sup> Interkulturní rodinná mediace neznamená, že by se rodiče navzájem obviňovali z rasismu, homofobie nebo sexismu. Spíše tento pojem zachycuje fakt, že kulturní témata a rozdíly mezi stranami nebo mezi stranami a mediátorem ovlivňují proces i obsah mediace. Jde o témata a jejich působení, jež jsou často skrytá nejenom mediátorovi, ale i samotným rodičům. Proto mohou, a také to dělají, významně ovlivňovat výsledek mediace.<sup>245</sup>

### 6.2.1 Právní rámec mezinárodních rodinných mediací dle Haagské úmluvy

Na počátku mezinárodní rodinné mediace stála Haagská konference o mezinárodním právu soukromém, která před téměř čtyřiceti lety vložila do návrhu připravované Úmluvy formulaci, že členské státy, resp. ústřední orgány, jsou povinny zajistit *dobrovolné vrácení* dítěte a usnadnit *smírné řešení*.<sup>246</sup> Právě tato formulace se stala základem všech pozdějších úvah o mezinárodní nebo přeshraniční mediaci. V roce 2001 již také zvláštní výbor Haagské konference uzavřel své jednání s doporučením, aby ústřední orgány, tam kde je to možné a vhodné, naplňovaly své povinnosti dle čl. 7 HU doporučením stran ke specializovaným organizacím poskytujícím vhodné mediáční služby.<sup>247</sup> Nedlouho poté už další mezinárodní smlouvy používají specificky pojem mediace.<sup>248</sup> Mediace v přeshraničních rodinných sporech se na několik příštích let stala jedním ze stálých témat spojených s budoucí

<sup>244</sup> Srov. OJELABI, A. L., T. FISHER, H. CLEAK, A. VERNON a N. BALVIN. A cultural assessment of family dispute resolution: Findings about access, retention and outcomes from evaluation of a Family Relationship Centre. *Journal of Family Studies*, 2011, vol. 17, no. 3, s. 220–232.

<sup>245</sup> Srov. STRINGER, D. M. a L. LUSARDO. Bridging Cultural Gaps In Mediation. *Dispute Resolution Journal* [online]. 2001, vol. 56, no. 3, s. 30 [cit. 28. 8. 2017].

<sup>246</sup> Čl. 7 bod c) zák. č. 34/1998 Sb., Úmluva o občanskoprávních aspektech mezinárodních únosů dětí.

<sup>247</sup> Srov. VIGERS, S. *Mediating international child abduction cases. The Hague Convention*. Oxford: Hart Publishing, 2011, s. 15.

<sup>248</sup> Srov. např. Hague child protection convention 1996, čl. 31 nebo Convention on the recovery of child support and other forms of family maintenance. Srov. dále STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2.

prací Haagské konference.<sup>249</sup> V dubnu 2006 již plenární zasedání nařídilo sekretariátu Haagské konference zajistit studii proveditelnosti o přeshraniční mediaci v rodinných věcech. Studie byla předložena v roce 2007.<sup>250</sup> Členské státy konference byly vyzvány, aby do konce roku 2007 předkládaly komentáře ke studii a v roce 2008 bylo sekretariátu uloženo pokračovat v rozvoji přeshraniční rodinné mediace a informovat členy konference. Ve stejném roce byly zahájeny práce na Metodice dobré praxe využití mediace, která byla dokončena v roce 2012.<sup>251</sup>

## 6.2.2 Právní rámec mezinárodních rodinných mediací dle Rady Evropy

V podobném duchu se nesly od poloviny devadesátých let minulého století i práce dalšího významného subjektu regulujícího mezinárodní rodinné spory – Rady Evropy.<sup>252</sup> Ta v článku 13 Evropské úmluvy o výkonu práv dětí z roku 1996 ukládá smluvním stranám, že „s cílem předcházet sporům, řešit spory nebo předcházet soudním řízením týkajícím se dětí, smluvní strany budou podporovat zprostředkování a další způsoby řešení sporů a jejich využití za účelem dosažení dohody, v případech, kde je to namístě a které smluvní strany vymezí.“ Ještě konkrétněji pak postupoval Výbor ministrů, který v roce 1998 představil Doporučení Rady Evropy o mediaci v rodině (dále jen Doporučení).<sup>253</sup> Šlo o reakci na závěry 3. evropské konference o rodinném právu v Cádizu v roce 1995, které mimo jiné požadovaly vypracování mezinárodního dokumentu o zásadách týkajících se mediace v rodinných sporech.<sup>254</sup> Doporučení navrhovalo, aby členské státy buď zavedly či podporovaly rodinnou mediaci nebo, bude-li

249 Srov. GONZÁLEZ MARTÍN, N. International parental child abduction and mediation. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 2015, vol. XV, s. 365.

250 Srov. ZAWID, J. Practical and ethical implications of mediating international child abduction cases: a new frontier for mediators. *Miami inter-american law review*, 2008, vol. 40, no. 1, s. 11.

251 *Mediation. Guide to Good Practice under the Hague Convention of 25 October 1980 on the Civil Aspects of International Child Abduction*. Hague: The Hague Conference on Private International Law Permanent Bureau, 2012.

252 Srov. STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2.

253 Doporučení č. R (98) 1 Výboru ministrů členským státům o rodinné mediaci. Přijato Výborem ministrů dne 21. ledna 1998 na 616. zasedání náměstků ministrů.

254 Srov. WESTPHALOVÁ, L., O. SPÁČIL a M. HRUŠÁKOVÁ. Legislativní možnosti a meze mediace konfliktu v rodinnoprávních vztazích. In: HOLÁ, L. a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 99–120.

to nezbytné, posílily stávající rodinnou mediaci. Dále doporučovalo, aby členské státy přijaly nebo posílily veškerá opatření, která budou považovat za potřebná, s cílem provádět následující zásady spojené s podporou a využíváním rodinné mediace jako vhodného prostředku řešení rodinných sporů.<sup>255</sup> Toto doporučení bylo ještě posíleno článkem 7 odst. b) Úmluvy o styku s dětmi, jenž požadoval, aby soudní orgány přijaly všechna vhodná opatření k tomu, aby rodiče a další osoby mající rodinná pouta s dítětem byli motivováni k uzavření smířčí dohody upravující styk s dítětem, a zvláště pak aby se k tomuto použila rodinná mediace.<sup>256</sup>

### 6.2.3 Právní rámec mezinárodních rodinných mediací dle Evropské unie

Evropská unie (dále jen EU) se využití mediace začala též věnovat v polovině devadesátých let minulého století, přičemž měla významný vliv na výslednou institucionalizaci (mezinárodní rodinné) mediace v ČR.<sup>257</sup> Nejprve byl v roce 1998 přijat tzv. vídeňský akční plán,<sup>258</sup> který v článku 41(b) navrhuje, aby jako jedno z opatření byla prozkoumána možnost využití modelů mimosoudních řešení sporů, a to zejména ve vztahu k mezinárodním rodinným sporům. V tomto kontextu měla být prozkoumána především možnost využití rodinné mediace. Stejně tak Evropská rada na svém zasedání v Tampere ve Finsku v roce 1999 vyzvala v rámci podpory lepšího přístupu ke spravedlnosti k zavedení alternativních mimosoudních řízení.<sup>259</sup> EU se nadále přeshraniční rodinné mediaci věnovala nikoliv specificky, nýbrž společně s dalšími věcmi spadajícími do rámce unijního práva soukromého i obchodního.<sup>260</sup> Evropská komise v roce 2002 představila tzv. Zelenou knihu o alternativních metodách řešení sporů, v níž mapovala existující přístupy

<sup>255</sup> Doporučení, úvodní bod 11.

<sup>256</sup> Zák. č. 91/2005 Sb., Úmluva o styku s dětmi.

<sup>257</sup> Srov. SVATOŠ, M. Evropské aspekty mediace a dalších ADR. *Epravo.cz* [online]. 20. 1. 2017 [cit. 28. 8. 2017].

<sup>258</sup> Action plan of the council and the commission on how best to implement the provisions of the treaty of Amsterdam on an area of freedom, security and justice (1999/C 19/01). *Eur-Lex* [online]. [cit. 28. 8. 2017].

<sup>259</sup> Srov. bod 30, Tampere European Council 15 and 16 October 1999 Presidency Conclusions. *European Parliament* [online]. [cit. 28. 8. 2017].

<sup>260</sup> Srov. STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2.

k mediaci v rámci EU.<sup>261</sup> Ve stejném roce byly zahájeny také konzultace s členskými státy a dalšími organizacemi ohledně možností intenzivnějšího využití mediace. Svatoš uvádí: „... *blavní filozofii Zelené knihy bylo nalézt odpověď na otázku rovnováhy mezi dvěma základními podmínkami ADR systému. Ten na jedné straně požaduje co největší možnou míru flexibility, na druhé straně co nejvyšší harmonii mezi ním a řízením soudním. Výsledkem tohoto snažení se stalo přijetí Evropského etického kodexu zprostředkovatelů a následně směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES.*“<sup>262</sup> Etický kodex byl přijat v roce 2004, směrnice v roce 2008.<sup>263</sup> Význam právě popsaných aktivit EU v oblasti rodinného práva byl ještě zřetelnější po přijetí specifické legislativy věnující se úpravě sporných otázek v rodinách, kde strany sporu žijí v různých státech EU.<sup>264</sup> Jednalo se především o nařízení Rady (ES) č. 2201/2003, které v článku 55 bodu e) požaduje od ústředních orgánů, aby usnadňovaly uzavírání dohod mezi nositeli rodičovské zodpovědnosti uchýlením se ke zprostředkování či k jiným prostředkům a usnadňovaly přeshraniční spolupráci v této věci.<sup>265</sup> Dále se jednalo o nařízení Rady (ES) č. 4/2009, jež v čl. 51 odst. 2 bodu b) obdobně požaduje od ústředních orgánů, aby využily všechna vhodná opatření pro podporu smírného řešení s cílem dosáhnout dobrovolného placení výživného, případně zprostředkování, uzavření smíru nebo obdobných prostředků.<sup>266</sup>

Jak vidno, v posledních dvaceti letech zaznamenala v rovině právního ukotvení interkulturní rodinná mediace značný rozkvět. Její podpoře se věnují

<sup>261</sup> Green paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law (COM/2002/0196). *Eur-Lex* [online]. [cit. 28. 8. 2017].

<sup>262</sup> SVATOŠ, M. Evropské aspekty mediace a dalších ADR. *Epravo.cz* [online]. 20. 1. 2017 [cit. 28. 8. 2017].

<sup>263</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech. *Eur-Lex* [online]. [cit. 28. 8. 2017].

<sup>264</sup> Srov. STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2.

<sup>265</sup> Nařízení Rady (ES) č. 2201/2003 o příslušnosti a uznávání a výkonu rozhodnutí ve věcech manželských a ve věcech rodičovské zodpovědnosti a o zrušení nařízení (ES) č. 1347/2000. *Eur-Lex* [online]. [cit. 28. 8. 2017].

<sup>266</sup> Nařízení Rady (ES) č. 4/2009 o příslušnosti, rozhodném právu, uznávání a výkonu rozhodnutí a o spolupráci ve věcech výživovacích povinností. *Eur-Lex* [online]. [cit. 28. 8. 2017].

nástroje mezinárodní i nadregionální povahy, přičemž v našem prostředí jsou nejzajímavější posuny v evropském právu. V oblasti práva je tak cesta k využití interkulturní mediace otevřená.

### 6.3 Zvláštnosti interkulturní rodinné mediace

Jak jsme již uvedli, interkulturní mediace se v mnohém liší od běžné rodinné mediace. V souvislosti s kulturou musí mediátor zvažovat množství faktorů, které budou primárně souviset s jeho schopností komunikovat s oběma (všemi) stranami. Seznam subtémat ke zvážení je následující:<sup>267</sup>

- a) Náleží rodiče ke kulturám individualistickým nebo kolektivistickým?
- b) Náleží rodiče ke kultuře monochronní nebo polychronní?
- c) Jaké jsou převládající komunikační vzorce?
- d) Náleží rodiče ke kultuře vysokokontextové nebo nízkokontextové?

Každé z těchto subtémat má ještě své mnohé implikace pro interkulturní mediální praxi, kterým se nyní budeme věnovat podrobněji.

#### 6.3.1 Individualistické a kolektivistické kultury – důsledky pro mediaci

Príslušníci individualistické kultury mají tendenci jednat sami za sebe, snaží se dosáhnout osobních zájmů skrze soupeřící strategie. Preferují přímost, konkrétnost, upřímnost v projevovaných požadavcích a otevřené vysvětlování vlastních motivů.<sup>268</sup> Cení si nezávislosti a vyhledávají takový proces, který jim umožňuje dosáhnout efektivně a objektivně požadovaných výstupů.<sup>269</sup> Spravedlnost dosažená skrze formální procedury je vysoce ceněna. Oproti tomu příslušníci kolektivistické kultury si cení společného ducha, spolupráce. Vyjadřují se spíše nepřímou a v náznacích, často i víceznačných. V komunikaci jsou spíše nekonfrontační a nevýrazní. Věci se snaží vyřešit spíše skrze rozhovor s důrazem na vztahovou složku a zachování

<sup>267</sup> Srov. KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 558–563.

<sup>268</sup> Srov. NOVINGER, T. *Intercultural communication: A practical guide*. Austin: University of Texas Press, 2001, s. 29.

<sup>269</sup> Srov. AUGSBURGER, D. W. Conflict mediation across cultures: pathways and patterns. Louisville: Westminster/John Kox, 1992, s. 28. Cit. dle KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 558.

tváře.<sup>270</sup> Jedním z úkolů mediátora tak je rozpoznat, zda se rodiče soustředí více na „já“ nebo na „my“, bude tedy užitečné podpořit jejich spolupráci nebo naopak apelovat na jejich individuální odpovědnost a nezávislost?<sup>271</sup> Stejně důležitá může být tato otázka v situaci, kdy se mediace připravuje, a otázkou je, kdo by se měl mediace účastnit. Pohledem individualistické kultury, jako je ta česká, je odpověď jednoznačná – pouze rodiče. Ve výjimečných případech se uvažuje o přítomnosti právních zástupců stran. Co ovšem dělat v případě, kdy jeden z rodičů pochází z výrazně kolektivistické kultury, kde hodnotou není individuální autonomie a nezávislost, nýbrž vzájemná provázanost (závislost) a společná (společenská) odpovědnost za učiněné volby?<sup>272</sup> V takovém případě může být mnohem vhodnější, aby za jednoho z rodičů bylo na mediaci účastno více lidí, což ovšem nelze jednoduše vyvážit přizváním více lidí i na straně rodiče, který pochází z kultury individualistické. Pro něj taková volba a možnost nebude dávat smysl a bude pro něj neúčinná, ze stejného důvodu však bude často proti tomu, aby druhý rodič měl na mediaci „podporu“ své rodiny.

Jedním z hlavních projevů vlivu individualistických a kolektivistických kulturních charakteristik jsou obrazy genderu v rodinné mediaci. Různé kultury vnímají různé chování jako typicky mužské nebo ženské. Potíže nastávají například při mediaci vedené mužem v islámských státech, kde ženy nejsou oprávněny se stýkat s jinými muži než s manželem nebo jeho příbuznými. Obdobná situace, v českém prostředí mnohem pravděpodobnější, nastává ve chvíli, kdy mediátorem je žena, nicméně jeden z rodičů je muž pocházející z kultury, která neuznává ženy jako autoritativní osoby. Možnosti a vliv takové mediátorky jsou nesmírně omezené a většinu mediace se musí potýkat se zdánlivě osobními útoky a projevy neúcty a nedůvěry vůči své osobě.

<sup>270</sup> Srov. AVRUCH, K. What I need to know about culture? A research says..., In: LEDERACH, J. P. a J. M. JENNER (eds.). *A Handbook of International Peacebuilding: Into the Eye of the Storm*. San Francisco: Jossey-Bass, s. 84. Cit. dle KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 558.

<sup>271</sup> Srov. KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3.

<sup>272</sup> Srov. LeBARON, M. a P. VENASHRI. *Conflict across cultures. A unique experience of bridging differences*. Boston: Intercultural press, 2006, s. 38.



Podobná situace nastává ve chvíli, kdy jeden z rodičů pochází z kultury, kde je otec zodpovědný za výchovu dětí, zatímco druhý rodič pochází z kultury, kde tuto zodpovědnost nese matka.<sup>273</sup>

**Příklad:** Vezměme si zde pro ilustraci příklad 3 z úvodní části této kapitoly. Otec je původem z DR, tedy karibského státu s tradičně vyhraněnými pozicemi určenými mužům a ženám. Rodičům byla ústředním orgánem zprostředkována mediace zcela v intencích běžného postupu, tedy ve formátu komediace mediátorů ve složení psycholog muž, právník žena. Je nutné na tomto místě zmínit, že i klíčový pracovník případu u ústředního orgánu byla žena. Vliv kultury v zemi původu otce mu však znemožňoval vnímat ženy jako autority, resp. profesionály. Jakékoliv intervence mediátorky, případně klíčové pracovnice měl otec tendence odmítat, resp. problematizovat. Se zřejmou úctou se naopak choval k mediátorovi, případně vedoucímu mediálního programu, který byl také muž. Mediace byla z těchto důvodů do značné míry neefektivní nikoliv díky tomu, co mediátoři dělali, nýbrž díky kulturním rozdílům, které nebyly dostatečně reflektovány. V rámci pokračování spolupráce s rodiči byla tato překážka vyhodnocena jako klíčová a došlo k úpravě formátu mediace, kdy byl formát komediace muže a ženy nahrazen mediací pouze mužem mediátorem. Situace v mediaci se po této změně zcela změnila, otec byl schopen absolvovat mediaci bez toho, že by zpochybňoval její samotný rámec, takže se proces mohl soustředit plně na řešení podstatných otázek rodičů a jejich dcery.

**Příklad:** Dobrý příklad vlivu individualistické a kolektivistické kultury z jiného úhlu pohledu nabízí příklad číslo 1. Ačkoliv oba rodiče žili v ČR, jejich kulturní rozdíly se nakonec ukázaly být jako zásadní pro řešení celé situace. Klíč ležel v pochopení toho, že otcova kultura předpokládá, že za výchovu i vzdělání (náboženské) má být zodpovědný otec. Součástí projevů v jeho kultuře jsou časté doteky a polibky na obličej i ústa, což je projevem vřelosti citů a vzájemné blízkosti charakteristické pro rodinná pouta (v často velmi širokém pojetí rodiny), které nejsou výjimkou ani mezi dospělými muži. Navíc zde hrálo nezanedbatelnou roli náboženství, kdy otec jako muslim měl povinnost jednat učinit některé úkony, a většina jeho kroků

<sup>273</sup> Srov. KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3.



tedy byla projevem přesně toho, co měl dle všeho, co se v rámci své kultury naučil, dělat. Výsledkem tedy bylo vyjasnění a vysvětlení těchto kulturních předpokladů a následné rozhodnutí svěřit syna do péče otce.

### 6.3.2 Monochronní a polychronní kultury – důsledky pro mediaci

Jiný z významných kulturních faktorů je možné spatřovat ve způsobech, jak příslušníci různých kultur pracují s časem.<sup>274</sup> Všichni většinou dokážeme rozeznat rozdíly v čase měřeném ve vteřinách, minutách, hodinách, případně ve dnech, týdnech nebo rocích. V této dovednosti se kultury příliš neliší. Rozdíly již ovšem nastávají v neformálně měřených časových úsecích, jako je přijatelná doba pro čekání nebo přesnost. Příslušníci monochronních kultur vnímají a prožívají čas lineárně a postupně, jako sled po sobě následujících okamžiků směřujících od minulosti přes přítomnost do budoucnosti. Mají tendenci soustředit se na jednu aktivitu v jednu chvíli a do jisté míry se proto snaží ovládat či omezovat svou spontaneitu.<sup>275</sup>

Naopak příslušníci polychronní kultury častěji řeší více záležitostí v jednu chvíli, včetně několika různých konverzací. Pro mediaci zásadní rozdíl polychronních kultur oproti monochronním spočívá např. ve vzorcích pro střídání slova. Rodič pocházející z kultury polychronní se například necítí být vázán konvencí neskákání si do řeči a takové pravidlo pro něj bude vždy cizí, nefunkční a znemožňující jeho účast na mediaci. V polychronních kulturách je naopak takové jednání chápáno jako projev zájmu. Stejně tak je pro ně typické, že se nesnaží věci vyřešit v co nejrychlejší čas, ideálně během jednoho setkání, o což by se snažili příslušníci monochronní kultury. V polychronních kulturách je běžné, že se setkáním věnuje významné množství času, často se jednání odehrává ve více setkáních. Rodinný mediátor, zejména z jednoznačně monochronní kultury, jako je česká, může v této souvislosti zažívat řadu obtíží. LeBaron například upozorňuje na fakt, že samotné odlišné vnímání času bývá samo o sobě významným zdrojem a spouštěčem konfliktů.

Tam, kde rodiče či mediátor přicházejí z kultury monochronní, očekává se včasné zahájení mediace, jasně určené termíny pro přestávky a ukončení

<sup>274</sup> Srov. NOVINGER, T. *Intercultural communication: A practical guide*. Austin: University of Texas Press, 2001, s. 60–61.

<sup>275</sup> Srov. *Ibid.*, s. 61.

mediace, zřetelné střídání role mluvčího a posluchače a držení se stanovené agendy. Naopak rodiče z polychronních kultur snáze přijdou na mediaci pozdě, mají tendenci věci řešit v přestávkách, bez skrupulí si vzájemně skáčou do řeči, aby si přispěli k nápadům nebo diskusi a agenda je pro ně spíše neformálním návrhem témat než závaznou strukturou rozhovoru, které by se museli držet.<sup>276</sup> Interkulturní rodinný mediátor tak může zažívat obtížné chvíle především tehdy, když se snaží dohodnout termín mediace, případně dokončit svou práci v omezeném čase (jako třeba v případě mediací dle HU). Stejně tak může mediátor jednat necitlivě k jedné ze stran. Vezměme si příklad českého interkulturního rodinného mediátora – tedy takového, který je vrostlý do své monochronní kultury. Pokud si není plně vědom rozdílností plynoucích z fungování polychronních a monochronních charakteristik, existuje značné riziko, že nedokáže porozumět sdělení tomu z rodičů, který je naopak vrostlý do své polychronní kultury, zdánlivě tak nejde přímo k věci, zabíhá, věnuje se podružnostem a mediátor ho tak často přerušuje a směřuje k „jádro problému“. Stejně necitlivě se může kultury neznalý mediátor chovat k tomuto rodiči ve chvílích, kdy bude vynucovat například tzv. pravidlo nerušeného času, které odkazuje k tomu, že si strany neskáčou do řeči. Pro takového rodiče tento konkrétní mediátor vůbec nefunguje a vliv neznalosti kulturních specifík mediátora na proces mediace je pak značný. Lze dokonce prohlásit, že neúspěch mediace je v takovém případě mnohem více dílem mediátora než stran.

### 6.3.3 Kulturně rozdílné komunikační vzorce – důsledky pro mediaci

Odlišné komunikační vzorce se mohou obecně projevat ve verbální i neverbální rovině. Ve verbální může jít o kadenci a tempo řeči, o používání idiomů, zdvořilostí nebo i ticha. V neverbální rovině naopak o takové projevy, jako je výraz tváře, oční kontakt, využívání dotyků, vnímání osobního prostoru a další.<sup>277</sup> Vezměme si příklad ticha. V některých asijských kulturách,

<sup>276</sup> Srov. LeBARON, M. *Bridging cultural conflicts: A new approach for a changing world*. San Francisco: Jossey-Bass, 2003, s. 42. Cit. dle KUCINSKÝ, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 561.

<sup>277</sup> Srov. NOVINGER, T. *Intercultural communication: A practical guide*. Austin: University of Texas Press, 2001, s. 48–53.

například v japonské, je ticho významným rétorickým prvkem, vyjadřujícím zaujetí a úctu.<sup>278</sup> Pro českou kulturu je však delší oddíl ticha v rozhovoru nepříjemným prožitkem, vyvolávajícím nejistotu. Typickou reakcí českého mediátora tak může být snaha pauzu vyplnit vlastní promluvou – například s využitím techniky shrnutí. Naopak pokud jeden z rodičů zvyšuje hlas, bije jednou dlaní o druhou, rozmáchle a divoce gestikuluje, nemusí to nutně znamenat, že je rozčilený nebo agresivní. Stejně tak zamlklost a nenápadnost druhého rodiče nemusí nutně znamenat, že tzv. vypadl z mediace a odpojí se od procesu.<sup>279</sup> Obdobně je tomu například s očním kontaktem. Pro některé kultury má přímý oční kontakt funkci projevení zájmu a empatie, pro jiné (zejména asijské nebo latinskoamerické) kultury naopak funkci vyjádření neúcty a pohrdání. Další překážkou může být běžné uvítání potřesením rukou, uspořádání mediační místnosti, dotyky v průběhu mediace.

Zajímavou situací je v této souvislosti rozdílné chápání i vyjadřování souhlasu a nesouhlasu v kolektivistických a individualistických kulturách, resp. význam výroků „ano“ a „ne“. Příslušník individualistické kultury si tedy výrok „udělám, co budu moci“ vykládá jako souhlas, resp. domluvu, že se věci začnou hýbat žádoucím směrem a druhý pro to udělá maximum, zatímco např. v asijské kolektivistické kultuře stejný výrok znamená „v žádném případě“.<sup>280</sup> Jindy zase může „ne“ znamenat „je potřeba dojednat podmínky“.

### 6.3.4 Vysokokontextové a nízkokontextové kultury – důsledky pro mediaci

Velmi důležitou úlohu hrají v interkulturní rodinné mediaci vlivy využívaného komunikačního kontextu. Obecně se rozlišuje mezi kulturami s vysokým a nízkým komunikačním kontextem.<sup>281</sup> V nízkokontextových

<sup>278</sup> Srov. Ibid., s. 51.

<sup>279</sup> Srov. KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 562.

<sup>280</sup> Srov. PETERKOVÁ, J. Úvod do mezinárodního vyjednávání a komunikace. *Mezinárodní vztahy*, 2004, vol. 39, no. 2, s. 59.

<sup>281</sup> Srov. HAMMER, M. R. Negotiating across the cultural divide: intercultural dynamics in crisis incidents. In: HAMMER, M. R., R. G. ROGAN a C. R. VAN ZANDT (eds.). *Dynamic Processes of Crisis Negotiation: Theory, Research, and Practice*. Westport: Praeger, 1997, s. 109–110. Cit. dle KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 562.

kulturách rodiče během mediace řeknou přesně, co mají na mysli. Mají tendenci být specifictí, přesní, doslovní, přímí, vysílají jasnou zprávu a jejich reakce jsou na nich ihned zřetelně patrné. Osobní reputace a sebeobraz jsou vysoce ceněnou komoditou definovanou skrze individualistické a osobní charakteristiky. Oproti tomu rodiče pocházející z vysokokontextových kultur častěji podrobně popisují souvislosti, snaží se poskládat celkový obraz situace na úkor detailů. Převládající jsou neverbální signály, nepřímé vyjadřování (např. prostřednictvím podobenství a přísloví), význam bývá často skryt mezi řádky – tedy v kontextu. Pro rodiče z vysokokontextových kultur je zdrojem jejich sebeobrazu, a tedy pocitu důstojnosti fakt existence vztahů s ostatními lidmi.<sup>282</sup> Pro oba typy kulturních komunikačních kontextů hraje zcela odlišnou roli osoba mediátora. Ve vysokokontextových kulturách je mediátor vnímán jako někdo, kdo napomáhá znovu získat pocit vlastní kontroly. Zcela opačně pro nízkokontextové kultury hraje mediátor roli někoho, kdo vlastní pocit kontroly nad situací oslabuje a je vnímán jako projev eskalace konfliktu.<sup>283</sup> Vysokokontextové kultury jsou tradičně latinskoamerické, asijské nebo africké. Naopak nízkokontextové jsou tradičně kultury tzv. západní.<sup>284</sup>

**Příklad:** Dobrým příkladem tohoto jevu je situace, která nastala v průběhu mediace rodičů v příkladu 2. Rodiče si vzájemně prezentovali varianty svých představ o budoucím řešení. Matka Belgičanka měla své varianty perfektně promyšlené a racionálně zpracované a představovala je do nejmenšího detailu. Otec naopak několik mediálních sezení představoval hlavně svůj obecný cíl úpravy péče o děti, zdůrazňoval svou vazbu k dětem, nicméně nebyl schopen nabídnout detaily ve stejném provedení jako matka. Na veškeré její dotazy a upozornění na případné překážky odpovídal větou: „*Bude to těžké, ale není to nemožné.*“ Stejně tak se u obou rodičů projevovalo zcela rozdílné prožívání mediace. Zatímco otec žádal o další a další mediální setkání, protože

<sup>282</sup> Srov. LeBARON, M. a P. VENASHRI. *Conflict across cultures. A unique experience of bridging differences*. Boston: Intercultural press, 2006, s. 35.

<sup>283</sup> Srov. HAMMER, M. R. Negotiating across the cultural divide: intercultural dynamics in crisis incidents. In: HAMMER, M. R., R. G. ROGAN a C. R. VAN ZANDT (eds.). *Dynamic Processes of Crisis Negotiation: Theory, Research, and Practice*. Westport: Praeger, 1997, s. 563.

<sup>284</sup> Srov. LeBARON, M. a P. VENASHRI. *Conflict across cultures. A unique experience of bridging differences*. Boston: Intercultural press, 2006, s. 34.

mu rozhovor umožňoval získávat více a více informací a souvislostí, matka byla stále více frustrována, protože nedostávala stejnou míru detailů, kterou nabízela sama. Výhodiskem se ukázala být změna formátu setkání, která byla doplněna o účast dalších osob na mediaci (opatrovník dětí, psycholog, který s nimi opakovaně mluvil), které dokázaly naplnit potřebu matky získat více detailních představ o budoucích možnostech, přitom však nevybočit z kulturně citlivého rámce i vůči otci.

## 6.4 Překážky využití interkulturní mediace

I přes nespornou podporu interkulturní rodinné mediace na mezinárodní i evropské úrovni se profesionálové i rodiče poněkud zdráhají přijmout ji jako jeden z primárních nástrojů řešení (přeshraničních) interkulturních rodinných sporů. Překážky, které vnímají, jsou praktické, technické, etické i právní.

### 6.4.1 Kulturní konstrukt mediace

Nejvýznamnější kritika spočívá v samotném konceptu mediace a některých jejích principů. Moderní pojetí rodinné mediace je založeno na množství kulturně podmíněných předpokladů a předsudků, které činí její univerzální využití problematickým. Především je nutné reflektovat, že současná rodinná mediace je založena na výrazně západním chápání ideálu otevřené a vyvážené komunikace mezi rodiči, stejně jako na předpokladu rovnosti statusu rodičů a možných výstupů mediace. Předpokládá otevřenost ve sdělování emocí, vlastních myšlenek nebo odlišných názorů a automatické přijetí principu sebeurčení jako jedné z klíčových hodnot kvalitního života.<sup>285</sup> Jak jsme ukázali výše, toto jsou specifické kulturní hodnoty a proměnné pro monochronní, individualistické a nízkokontextové kultury, bohužel však pouze pro ně. Přenos rodinné mediace a jejího efektu do odlišných kultur je tak často náročný, ne-li nemožný, pokud mediátor trvá na zachování některých principů.<sup>286</sup> Tradičně se například považuje neutralita mediátora za klíčový

<sup>285</sup> Srov. STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2, s. 160.

<sup>286</sup> Srov. OJELABI, A. L., T. FISHER, H. CLEAK, A. VERNON a N. BALVIN. A cultural assessment of family dispute resolution: Findings about access, retention and outcomes from evaluation of a Family Relationship Centre. *Journal of Family Studies*, 2011, vol. 17, no. 3, s. 223.

princip mediace,<sup>287</sup> stejně tak se jako dobrá praxe rodinné mediace vyučuje snaha mediátora oddělovat emoce od problémů.<sup>288</sup> To jsou ovšem doslova nepřátelské koncepty vůči kulturám, které emoce a jejich projevy vnímají jako integrální, nedílnou součást tématu. Prosazování západního, racionalizujícího pojetí rodinné mediace je v interkulturním prostředí nevhodné i neefektivní.<sup>289</sup> Shah-Kazemi v této souvislosti upozorňuje na nutnost hledání rovnováhy mezi univerzalitou alespoň některých charakteristik interkulturní rodinné mediace, bez nichž by bylo nesmyslné vůbec o interkulturní mediaci mluvit, a mezi specifíčností některých náboženských a kulturních norem, které vstupují do procesu chápání a reagování na danou sociální situaci.<sup>290</sup>

#### 6.4.1.1 Nestrannost a neutralita mediátora

Zejména otázka nestrannosti mediátora se často objevuje jako jeden z nejvíce kritizovaných konceptů, který v interkulturní mediaci nemá své uplatnění. Formální vynucování principu neutrality a nestrannosti, která je jako princip založená na působení vnějšího, nezaujatého experta, je v přeshraničních interkulturních rodinných mediacích často nefunkční a vede u rodičů k pocitům nespokojenosti a neférového přístupu. Zejména se tak děje v situacích, kdy rodiče pocházejí z kultur, kde je od třetí strany – mediátora – očekáváno, že nebude nestranný, ale naopak bude společně s rodiči zaujatě hledat nejlepší řešení (např. v nejlepším zájmu dítěte), udílet rodičům rady a doporučení, případně bude přicházet i s některými závěry.<sup>291</sup> V tomto kontextu se jeví jako ideální pozice tzv. ústředních orgánů, které

<sup>287</sup> Srov. BRZOBOHATÝ, R., L. POLÁKOVÁ a T. HORÁČEK. *Rukověť mediátora aneb Co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora*. Praha: Wolters Kluwer, 2015, s. 16–17. Právo prakticky.

<sup>288</sup> Srov. *Ibid.*, s. 31, 79–82.

<sup>289</sup> Srov. AN, G. Enhancing the Effectiveness of Mediation in Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training for Mediators and Co-Mediation Teams. *Cardozo Journal of Conflict Resolution* [online]. 2010, vol. 11, no. 2, s. 574 [cit. 28. 6. 2017].

<sup>290</sup> Srov. SHAH-KAZEMI, S. N. Cross-cultural mediation: a critical view of the dynamics of culture in family disputes. *International Journal of Law, Policy and the Family* [online]. 2000, vol. 14, no. 3, s. 318 [cit. 28. 6. 2017].

<sup>291</sup> Srov. OJELABI, A. L., T. FISHER, H. CLEAK, A. VERNON a N. BALVIN. A cultural assessment of family dispute resolution: Findings about access, retention and outcomes from evaluation of a Family Relationship Centre. *Journal of Family Studies*, 2011, vol. 17, no. 3, s. 223.

kromě mediátora mohou navíc nabídnout proces, v němž díky zapojení právníka nebo psychologa lze snadno vyvažovat a odlišovat roli mediátora a roli poradce nebo opatrovníka dítěte.<sup>292</sup> Vzhledem k účasti těchto dalších osob na mediaci není kompromitována role mediátora a přitom je plně respektována kulturní specifická těchto mediací. Zejména praxe českého ústředního orgánu je v této souvislosti široce oceňována mezinárodní mediátorskou komunitou jako příklad moderního a vyváženého přístupu k interkulturní rodinné mediaci.

Prosazování západního pojetí neutrality pro interkulturní mediaci je projevem kulturní hegemonie v konturách uvažování 18. a 19. století a je nutné k němu přistupovat jako k jednoznačně diskriminační praxi. Toto uvažování zcela ignoruje fakt, že interkulturní rodinnou mediaci nelze považovat za proces fungující v duchu hesla „jedna velikost sedí všem“. Stalford zcela jednoznačně varuje, že „*tzv. neutralita je hlavním faktorem obrozujícím spravedlnost, protože předpokládá vědomou slepotu vůči zjevné nerovnováze v moci nebo neférovým výstupům.*“<sup>293</sup> Jakýkoliv právní systém musí v případě interkulturní rodinné mediace hledat optimální strukturu mediace pro každou jednotlivou rodinu zvláště.<sup>294</sup> V případě interkulturní rodinné mediace je tak třeba přijmout kulturně relativistickou filosofii, pokud mají strany dojít k výsledku, který bude aplikovatelný a udržitelný i v kulturním a sociálním prostředí, odkud pocházejí rodiče (či alespoň jeden z nich).<sup>295</sup>

<sup>292</sup> Některé ústřední orgány mediaci samy nabízejí. Vzhledem k tomu, že taková praxe je zmíněna i v samotné Metodice dobré praxe mediace dle HU v souvislosti s poznámkou, že i další ústřední orgány začínají hrát proaktivnější roli v oblasti mediace, lze bez pochyb dovozovat, že se jedná o dobrou praxi. Srov. *Mediation. Guide to Good Practice under the Hague Convention of 25 October 1980 on the Civil Aspects of International Child Abduction*. Hague: The Hague Conference on Private International Law Permanent Bureau, 2012, s. 45 (odst. 127). Dále k tomu srov. VIGERS, S. *Mediating international child abduction cases. The Hague Convention*. Oxford: Hart Publishing, 2011, s. 19. Vigers uvádí, že mediace může být vedena i soudcem nebo ústředním orgánem, je však třeba přijmout některá procedurální opatření.

<sup>293</sup> STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2, s. 163.

<sup>294</sup> Srov. AN, G. Enhancing the Effectiveness of Mediation in Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training for Mediators and Co-Mediation Teams. *Cardozo Journal of Conflict Resolution* [online]. 2010, vol. 11, no. 2, s. 576 [cit. 28. 6. 2017].

<sup>295</sup> Srov. STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2, s. 161.

### 6.4.2 Přístup k mediaci

Ačkoliv existuje mezinárodní konsenzus ohledně základních charakteristik toho, jak by měla mediace vypadat, rodiče musí při snaze ji využít překonat řadu logistických překážek. Jednotlivé státy se totiž liší v tom, jakým způsobem mediaci organizují, legislativně ukotvují, jakým způsobem jsou strany na mediaci odkazovány, jakým způsobem je mediace strukturována, jak je financována a jaké jsou jí přiděleny lidské zdroje. Jinými slovy, mediální model každého státu je odlišný. Jedno z nejdůležitějších rozhodnutí rodičů tak může být, v jakém státě mediaci podstoupí. Je totiž značný rozdíl, pokud rodiče podstoupí mediaci např. v Nizozemsku nebo v České republice. Zatímco v ČR je čeká nedirektivní přístup založený na premisách transformativní mediace, kde mediaci vedou dva mediátoři,<sup>296</sup> v Nizozemsku budou součástí programu nazvaného *pressure-cooker*, tedy volně přeloženo – papiňák, vedeného jedním mediátorem.<sup>297</sup> To je mediální postup, který, jak napovídá samotný název, je designován tak, aby byl na rodiče systémem vytvořen takový tlak, který je přivede k dohodě téměř za každou cenu.

Velmi podobná situace je i v otázce přístupu dětí k mediaci v případě interkulturních rodinných sporů. Politika zapojování dětí do rozhodnutí, která se jich týkají, se liší přinejmenším stejně, jako se liší regulace samotné mediace. Většina států nemá legislativně zakotveno právo dětí na účast na mediaci (výjimkou je např. Švédsko) a zapojení dětí do mediace je spíše nahodilé a zřídka, tím více, pokud se jedná o interkulturní mediace. Světlou výjimkou zde je opět praxe českého ústředního orgánu,<sup>298</sup> který v současné době implementuje tzv. model CIP (child inclusive practice).<sup>299</sup>

**Příklad:** Vezměme tentokrát pro ilustraci příklad 2 z úvodu této kapitoly. Rodiče byli oba cizí státní příslušníci, děti měly obě státní občanství, nicméně

<sup>296</sup> Srov. BRZOBOHATÝ, R. Nedirektivní rodinná mediace. *Eprava.cz* [online]. vol. 2, no. 11. [cit. 12. 6. 2017].

<sup>297</sup> Srov. PALI, B. a S. VOËT. *Family mediation in international family conflicts: the european context*. Leuven: Institute of Criminology, Katholieke Universiteit Leuven, 2012, s. 101.

<sup>298</sup> Českým ústředním orgánem je Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí se sídlem v Brně (dále jen ÚMPOD).

<sup>299</sup> K možností a rozdílům v praxi zapojování dětí do mediace srov. BRZOBOHATÝ, R. Možnosti participace dětí v mediaci. In: KUTLÍK, F. (ed.). *Rodinná mediácia v kontexte aktuálnej právnej úpravy*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2016, s. 20–34.



fakticky měly obvyklý pobyt v ČR, tedy se samy cítily být Čechy. Vzhledem k tomu, že byly děti opakovaně zapojeny do procesu mediace, měly šanci se vyjádřit v tom smyslu, že se stěhovat z ČR nechtějí. Rodiče se nakonec rozhodli tuto situaci akceptovat.

Samotný fakt geografické vzdálenosti mezi rodiči je nutné přičíst na vrub překážek interkulturní mediace.<sup>300</sup> Tato překážka je sice snadněji překonatelná, přesto s sebou nese zřetelná omezení mediace. Podstatou mediace je fakt, že spolu strany, v našem případě rodiče, hovoří za účasti dalšího subjektu – mediátora (mediátorů). Pokud rodiče (a mediátory) od sebe dělí významná vzdálenost počítaná ve stovkách nebo tisících kilometrů, je samotná organizace mediálního setkání logistickou výzvou. Jednou z možností je, že rodiče, resp. často jeden z nich, na mediaci přicestují. To samozřejmě zvedá náklady mediace jak finanční, tak i časové. Proto není neobvyklé, že interkulturní rodinné mediace se musí odehrát v poměrně úzkém časovém pásmu, tradičně během dvou až tří dnů víkendu, kdy proběhne i několik mediálních sezení,<sup>301</sup> případně jsou jednotlivá setkání nezvykle dlouhá – např. až šesti-hodinová. Je samozřejmě na pováženou, nakolik takové mediace vedou k promyšleným a komplexním výsledkům, případně nakolik se projevuje efekt, že zcela vyčerpaní rodiče se před koncem raději (formálně) dohodnou, než aby museli takovou proceduru opakovat. Jinou možností je uspořádat mediaci jako on-line setkání za pomoci některého z programů pro on-line telefonii a komunikaci.<sup>302</sup> Ačkoliv se běžně předpokládá, že on-line mediace je méně efektivní, protože účastníkům chybí klíčové signály produkované v neverbální komunikaci, poslední výzkumy ukazují pravý opak. Lidé jsou při řešení konfliktu on-line efektivnější, vstřícněji vnímají druhou stranu

<sup>300</sup> Srov. STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2, s. 159.

<sup>301</sup> Srov. REUNITE INTERNATIONAL CHILD ABDUCTION CENTRE. Mediation In: *International Parental Child Abduction. The Reunite Mediation Pilot Scheme* [online]. 2006, s. 11 [cit. 29. 6. 2017].

<sup>302</sup> Srov. VIGERS, S. *Mediating international child abduction cases. The Hague Convention*. Oxford: Hart Publishing, 2011, s. 51–52. Dále srov. GONZÁLEZ MARTÍN, N. International parental child abduction and mediation. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 2015, vol. XV, s. 386–387, 398–401.

a celkově vnímají proces řešení konfliktu lépe.<sup>303</sup> Obtíže však mohou nastat v otázce připojení k internetu, které je pro on-line mediace důležitou podmínkou. Zdaleka ne všechny oblasti světa však mají dostatečně rychlé a kvalitní připojení k internetu jako standard.

V souvislosti se stále širším využitím on-line mediací se začínají objevovat i s tím spojené etické výzvy. Nejčastěji jsou spojeny s důvěrností mediace. Jednak při on-line mediaci není možné s naprostou jistotou zajistit, zda jsou rodiče v místnosti sami. To je dáno směřováním i záběrem kamery, která tradičně zobrazuje pouze velmi malý výsek okolí účastníků. Někdy je z neverbálního chování rodičů zřejmé, že v místnosti nejsou sami. Využití on-line mediace je spojeno i s další etickou výzvou – s vědomým zneužitím nahrávky komunikace během mediace.<sup>304</sup> Není v silách mediátora zjistit, zda některý z rodičů nahrává celé mediační jednání. Taková situace je totiž možná díky běžně dostupným, často i bezplatným softwarovým možnostem. Ačkoliv tedy rodič nemusí k nahrávce využít primárně program, který je zrovna používán ke komunikaci a který může mít mediátor pod kontrolou,<sup>305</sup> rodič může využít externí software, který již mediátor pod kontrolou nemá.

#### **6.4.3 Překážky interkulturní mediace v kontextu mediací dle Haagské úmluvy**

Jak již bylo naznačeno, interkulturní mediace v kontextu Haagské úmluvy klade na mediaci značnou administrativní, časovou i právní zátěž. Jedna z prvních překážek administrativního charakteru je časový rámec pro rodinnou mediaci dle HU. Vzhledem k tomu, že HU je považována za svého druhu nouzové opatření, mělo by být v případě mezinárodního

<sup>303</sup> Srov. SHIN, S. Y., W. LIU, J. JANG a G. BENTE. The benefits of distance and mediation: How people react to conflicts in video chat vs. FtF. *Computers in Human Behavior* [online]. 2017, vol. 73, no. 1, s. 1–8 [cit. 28. 6. 2017].

<sup>304</sup> Srov. ZAWID, J. Practical and ethical implications of mediating international child abduction cases: a new frontier for mediators. *Miami inter-american law review*, vol. 40, no. 1, 2008, s. 41.

<sup>305</sup> Např. ÚMPOD používá pro on-line rodinné mediace program ZOOM, který mimo spousty jiných funkcí umožňuje i nahrávání záznamu setkání. Tato funkce je však pod výhradní kontrolou administrátora setkání, kterým je vždy ÚMPOD.

únosu dítěte rozhodnuto do šesti týdnů<sup>306</sup> od podání návrhu na navrácení.<sup>307</sup> Šest týdnů je velmi těsný časový rámec, který je sice splnitelný, ovšem nesmírně náročný pro všechny zúčastněné. Pokud má návratový soud šest týdnů na rozhodnutí, pro mediaci dle HU to znamená být zahájena i skončena za méně než šest týdnů. Ačkoliv např. Vigers upozorňuje, že za šest týdnů není realisticky možné rozhodnout ve většině věcí i bez zahájené mediace, tento časový údaj zůstává rámcem, k němuž je nutné se snažit co nejvíce přiblížit.<sup>308</sup>

Dalšími překážkami jsou například nutnost spolupráce ústředních orgánů, které mohou sloužit buď jako informační místa pro mediaci (tedy odkazovat strany na vhodné mediátory v daném státě, případně usnadňovat kooperaci mediátorů napříč státy) nebo jako přímí poskytovatelé mediace; dále konflikty právních norem, včetně úpravy mediace a kompetencí, kvalifikace či povinností mediátora; otázky imigračních postupů, které hrají roli např. v situacích, kdy rodič, jež unesl dítě, potřebuje pro opětovný vstup do země obvyklého pobytu vízum, jehož získání vůbec není nárokové; a v neposlední řadě hrají roli otázky trestního stíhání za únos dítěte, který je v některých státech (oproti ČR) trestným činem, takže rodiči (únosci) hrozí při jeho opětovném vstupu do země trestní stíhání.<sup>309</sup> Všechny tyto okolnosti musí brát případný interkulturní rodinný mediátor v úvahu při mediaci dle HU.

#### 6.4.4 Překážka v podobě domácího násilí

Fenomén domácího násilí je v interkulturních rodinných mediacích mincí s rubem i lícem. Na jednu stranu nejsou v některých mediacích obvinění z domácího násilí vůbec výjimečná, na druhou stranu v jiných mediacích právě vliv kultury tento jev úspěšně zamlžuje a neumožňuje mu být zřetelným, a tedy náležitě zohledněným faktorem. Autoři se nicméně shodují, že tomuto jevu je nutné věnovat významnou pozornost již při

<sup>306</sup> Tento rámec předpokládá shodně jak čl. 11 HU, tak i čl. 11 odst. 3 nařízení Rady (ES) č. 2201/2003 o příslušnosti a uznávání a výkonu rozhodnutí ve věcech manželských a ve věcech rodičovské zodpovědnosti a o zrušení nařízení (ES) č. 1347/2000.

<sup>307</sup> Srov. KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 571.

<sup>308</sup> Srov. VIGERS, S. *Mediating international child abduction cases. The Hague Convention*. Oxford: Hart Publishing, 2011, s. 44–45.

<sup>309</sup> Srov. GONZÁLEZ MARTÍN, N. International parental child abduction and mediation. *Annuario Mexicano de Derecho Internacional*, 2015, vol. XV, s. 371–384.

tzv. screeningu, tedy vyhodnocování vhodnosti mediace pro konkrétní rodinu a situaci.<sup>310</sup> Ačkoliv se již desítky let vede debata, zda domácí násilí je nebo není kontraindikací pro mediaci, v prostředí interkulturních rodinných mediací převládá názor, že domácí násilí by samo o sobě nemělo být důvodem pro ne zahájení mediace, ale pro důkladné zvážení a přijetí opatření, které eliminuje možnost dalšího působení násilníka na oběť násilí, nicméně neznemožní rodičům participovat na mediaci. Odmítnutí mediace by totiž paradoxně mohlo způsobit více škody skrze působení sekundární viktimizace, kdy osoba může být obětí domácího násilí, a navíc jí z tohoto titulu může být odmítnut přístup k alternativnímu řešení sporu.<sup>311</sup>

#### 6.4.4.1 Domáci násilí a kultura – korejský příklad

Velmi podnětný vhled do souvislostí domácího násilí a ostatních v této kapitole rozebíraných kulturních faktorů nabízí ve své analýze Giyan An.<sup>312</sup> Ta popisuje specifika interkulturních rodinných mediací v kontextu korejsko-amerických rodin. Kořeny korejské kultury spojuje s téměř neotřesitelnou pozicí a vlivem konfuciánství, pro něž je typické upřednostňování zájmů ostatních před svým vlastním, výrazná hierarchizace všech společenských vztahů, většinou na základě věku. To vede k obecné strategii vyhýbání se sporům a jejich řešení neformální cestou. Respekt je zásadní hodnotou. Pokud člověk neprojevuje náležitý respekt, ztrácí ve společnosti tvář, což je chápáno jako největší potupa. Veřejné, formální řešení sporu je projevem neúcty k výše postavenému člověku v hierarchii společnosti (k nadřízenému, ke staršímu, k muži atd.). Pozice žen je naopak v hierarchii konfuciánství velice nízká, jsou na dně společenského žebříčku a díky tomu nemají obecně vypěstovanou silnou osobní identitu. Nadřazenost mužů ženám

<sup>310</sup> Srov. *Mediation. Guide to Good Practice under the Hague Convention of 25 October 1980 on the Civil Aspects of International Child Abduction*. Hague: The Hague Conference on Private International Law Permanent Bureau, 2012, s. 72–75; Dále srov. ZAWID, J. Practical and ethical implications of mediating international child abduction cases: a new frontier for mediators. *Miami inter-american law review*, 2008, vol. 40, no. 1, s. 42–46; Případně srov. GONZÁLEZ MARTÍN, N. International parental child abduction and mediation. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 2015, vol. XV, s. 394–397.

<sup>311</sup> Srov. GONZÁLEZ MARTÍN, N. International parental child abduction and mediation. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 2015, vol. XV, s. 397.

<sup>312</sup> Srov. AN, G. Enhancing the Effectiveness of Mediation in Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training for Mediators and Co-Mediation Teams. *Cardozo Journal of Conflict Resolution* [online]. 2010, vol. 11, no. 2 [cit. 28. 6. 2017].

ve všech ohledech je všeobecně uznaným faktem.<sup>313</sup> Jak je vidět, korejská kultura se vyznačuje výraznými znaky kultury kolektivistické, polychronní a vysokokontextové, tedy pravým opakem kultury americké, resp. západní (včetně české). Vzhledem k výše uvedenému je v korejských rodinách patrná obrovská mocenská nerovnováha<sup>314</sup> mezi mužem a ženou, na druhou stranu však konfuciánská doktrína neřešení sporů veřejně (což je pro tuto kulturu i mediace) znemožňuje korejským ženám o potížích, včetně domácího násilí být jen mluvit. Pokud tak učiní, dostávají se v rámci své komunity do izolace a ztrácejí tvář, což je klíčová komponenta pro konstrukt sebeobrazu a sebeúcty. Korejské ženy jsou proto vnímány jako poslušné, submisivní a tiché, což je přesně to, co od nich korejská kultura očekává.<sup>315</sup> Joyce zmiňuje jednoznačné výhody mediace na průsečíku střetávání domácího násilí a asijské kultury (která je k násilí manželů vůči manželkám mnohem tolerantnější). Především zdůrazňuje (oproti časté představě o nevhodnosti mediace při výskytu DN), že mediace může významným způsobem sloužit právě znevýhodněné straně, protože nabízí fórum pro obnovení jejich sebedůvěry, identity a důstojnosti.<sup>316</sup> Korejci mají tendenci vyhnout se konfrontaci a namísto toho, ve shodě se vzorci ve své kultuře, vyhledávají autoritu v rámci komunity, která by konflikt řešila. Proto i mediátora budou raději vnímat jako důvěryhodnou autoritu než jako nestranného facilitátora práva.<sup>317</sup>

## 6.5 Závěr

Interkulturní rodinná mediace je v mnoha ohledech jiná a svým způsobem náročnější než tzv. národní nebo běžná rodinná mediace. V případě interkulturní mediace se dramaticky zvyšují nároky na mediátora, který kromě

<sup>313</sup> Srov. Ibid., s. 562–564.

<sup>314</sup> Tato situace platí obdobně pro mnoho interkulturních mediací zahrnujících asijské, arabské a africké kultury, v menší míře i kultury latinskoamerické.

<sup>315</sup> Srov. COLES, R. L. *In race and family: a structural approach*. Thousand Oaks: Sage, 2006, s. 106. Cit. dle AN, G. Enhancing the Effectiveness of Mediation in Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training for Mediators and Co-Mediation Teams. *Cardozo Journal of Conflict Resolution* [online]. 2010, vol. 11, no. 2, s. 570 [cit. 28. 6. 2017].

<sup>316</sup> Srov. JOYCE, H. Comment, Mediation and domestic violence: legislative responses. *Journal of american academy of matrimonial lawyers*, 1997, vol. 14, no. 2, s. 458.

<sup>317</sup> Srov. AN, G. Enhancing the Effectiveness of Mediation in Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training for Mediators and Co-Mediation Teams. *Cardozo Journal of Conflict Resolution* [online]. 2010, vol. 11, no. 2, s. 573 [cit. 28. 6. 2017].

jazykových kompetencí musí ovládnout i různé podmínky fungování mezinárodního práva a alespoň přehledem podmínky národních legislativ, musí často zvládnout mediovat v prostředí silně svázaném administrativními podmínkami a lhůtami, nežřídka za použití on-line prostředků komunikace. Především však interkulturní rodinný mediátor musí vnímat a zohledňovat kulturní vlivy a specifika, která se k takové mediaci váží. Je ovšem nutné být obezřetný při používání slova kultura. Pokud totiž položíme rovnítko mezi kulturou a etnicitu, povede nás takové uvažování k praxi, která sama o sobě nemusí být v interkulturní mediaci vůbec užitečná. V takovém případě by se např. mohlo zdát vhodné, aby v případě zahrnujícím korejského rodiče byl mediátorem Korejec. Ten však může být pod vlivem stejných kulturních vzorců, které neumožňují rodičům (nebo alespoň jednomu z nich) efektivně na mediaci participovat.<sup>318</sup> Bez nepřetržitého uvědomování si faktu, že kultura ovlivňuje nejen obsah, ale i proces mediace, nemůže interkulturní mediátor účinně fungovat.

---

<sup>318</sup> Srov. AN, G. Enhancing the Effectiveness of Mediation in Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training for Mediators and Co-Mediation Teams. *Cardozo Journal of Conflict Resolution* [online]. 2010, vol. 11, no. 2, s. 579 [cit. 28. 6. 2017].



---

## 7 SHRNUÍ

Rozmanitost kultur je vyjadřována pojmem interkulturalita, který charakterizuje příslušnost jedinců, sociálních útvarů a sociálních jevů k různým kulturám. Postupující proces globalizace a vytváření integračních seskupení na nadnárodní úrovni překonává tradiční představy o izolovanosti a výlučnosti jednotlivých kultur. Současné pozdně moderní společnosti se s postupující postmodernizací a globalizací vyznačují pluralizací sociální struktury, diferencované národnostně, etnicky, nábožensky a kulturně, a ideovou pluralitou, spočívající v rozrůzněnosti způsobů myšlení, jednání, hodnotových a normativních systémů, životních stylů a vidění světa.

Proces globalizace ve svém důsledku vyvolává migrační vlny velkého počtu běženců, s nimiž se musí hostitelské státy vypořádat různými formami imigrační a integrační politiky. Multikulturální přístupy, které byly ve vztahu k imigrantům uplatňovány ve většině evropských zemí od 60. let minulého století, se od 90. let minulého století ukázaly jako málo efektivní z hlediska integrace imigrantů do hostitelské společnosti. Idea multikulturalismu se vyčerpala a je nahrazována konceptem kulturního pluralismu, který je postaven na základních liberálních hodnotách svobody, rovnosti, demokracie a důstojnosti člověka a osvojení si znalosti jazyka hostitelské země.

Narůstající propojenost globálního světa a migrace osob nejen mezi státy, ale i světadíly vyvolává určité mezikulturní napětí a představy možného střetu kultur. Koncept interkulturality je v této situaci projevem snah o nalezení způsobu koexistence rozdílných kultur a forem jejich vzájemných vztahů, které by eliminovaly vznik možných konfliktů. Vyústěním těchto snah je propracování forem a projevů interkulturní komunikace a mediačních postupů. Problém interkulturní komunikace nespočívá jen v dokonalé znalosti cizího jazyka, její úspěšnost závisí i na znalosti daných kultur. Interkulturní komunikace a mediační postupy přinášejí prospěch nejen v oblasti mezinárodní obchodní a výrobní kooperace, ale i v integraci přistěhovalců do hostitelské společnosti, v předcházení a řešení vznikajících konfliktů a v zajištění mezikulturního míru.



V oblasti řešení interkulturních sporů panuje poměrně nepřehledná situace vzhledem k používání široké variety používaných termínů, a to nejen v českém jazyce, ale také terminologii používané v dalších evropských zemích. Termíny pojmenování pracovníků v této oblasti jsou odvislé od rozdílných rolí a náplní jejich práce, stejně tak jako od postupného etablování oboru v dané zemi. Mezi nejčastěji používané termíny patří „interkulturní mediátor“, „kulturní tlumočnick“, „komunitní tlumočnick“, „interkulturní pracovník“ apod. Výkon profese a vzdělávání v interkulturní mediaci musí řešit současně všechny tři příčiny nepochopení a následných konfliktů mezi skupinami a jednotlivci odlišných kultur a etnik, k nim patří následující tři typy problémů, což jsou 1) jazyková bariéra – vzájemná neznalost jazykových systémů, významů slov a významové posunutí, 2) kulturní nepochopení a odlišné kulturní / sociální představy v kombinaci s neochotou nebo bariérou vcítění se, 3) neznalost (popř. pomíjení) právních, sociálních a kulturních daností. Pro etablování profese interkulturního mediátora je nezbytné institucionální ukotvení, popř. projektová podpora. Financování výkonu práce interkulturního mediátora se v drtivé většině odvíjí od rozpočtu samosprávy, popř. je financováno z evropských fondů. Stabilita financování nevládních organizací a potažmo interkulturních pracovníků je přímo spojena s vývojem situace v oblasti interkulturní mediace, která je lépe ustavena v zemích s delší migrační tradicí vyšší než v ČR.

V oblasti práva nedošlo k institucionalizaci interkulturní mediace. V českém právním prostředí lze za zatím jediné existující legislativní vodítko pro oblast interkulturní mediace považovat zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, a související vyhlášku o zkouškách a odměně mediátora. Pro případnou novelizaci zákonné úpravy, která by adekvátně reflektovala specifika interkulturní mediace, je však nutné vyjasnění směru, kterým se bude interkulturní mediace v tuzemských podmínkách profilovat – zda bude vnímána spíše jako specifický úkol / specifická profese, či jedna z forem mediace, nakolik bude propojena s dalšími interkulturními úkoly, jako například facilitace, asistence či tlumočení, zda v ní dostanou prostor pracovníci z řad migrantů, či bude vnímána spíše jako specifický úkol pro etablované mediátory. Užitečné by mohlo být zakotvení preventivní funkce interkulturní

mediace, neboť stávající platná právní úprava dopadající na mediaci počítá pouze s funkcí „následnou“ ve formě nápravy vzniklého konfliktního stavu. Vhodná může být rovněž legislativní podpora profesionalizace interkulturní mediace formou zavedení specializovaných zkoušek či obligatorního minima průpravy, což by mělo být doprovázeno tvorbou příslušných vzdělávacích struktur. Z výzkumné studie „Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe“ však vyplynulo, že v evropském měřítku jsou zakotvení i praxe interkulturní mediace napříč jednotlivými státy značně nejednotné. K identifikaci profese interkulturního mediátora (a tím i interkulturní mediace jako takové) by přitom přispěla tvorba jeho rámcového profilu a návrh korespondujícího vzdělávacího schématu, což je aktuálně předmětem zkoumání a úsilí odborníků.

V českém prostředí mediace, ať už jej chápeme všeobecně, nebo ho vymezujeme specificky k jednotlivým aplikačním oblastem, včetně mediace rodinné, jsou prvky interkulturních kompetencí mediátorů ponechávány naprosto mimo obsáhlejší, ucelenější či pouze dostatečnou pozornost. Požadavky na orientaci mediátorů v otázkách rozdílností kultur a jejich schopnost reagovat na dopady kulturních specifik na mediační proces jsou prakticky nulové. Ani v tzv. obecné zkoušce mediátora podle zákona o mediaci, ani při zkoušce z rodinné mediace nejsou tyto otázky vůbec zastoupeny. Stejně tak nabídka vzdělávání v mediaci tuto oblast zcela opomíjí. Vysvětlení tohoto jevu bude zcela jistě komplexní a bude zahrnovat takové proměnné, jakými jsou omezená schopnost mediátorů (i mnohých lektorů mediace) aktivně pracovat v jiném jazyce nebo nezám a vlastní neznalost interkulturních specifik mediace. Na druhou stranu je však zřejmé, že takový stav je nadále jen obtížně udržitelný, protože Česká republika je již pevně zakotvena ve strukturách Evropské Unie i globálního mezinárodního společenství a stále více rodin tak bude vznikat na půdorysu přeshraničním a mezinárodním. Stejně jako v národních manželstvích a svazcích se i ty mezinárodní budou v jisté míře rozpadat a vyžadovat intervenci mediátorů. Je tedy nanejvýše vhodné, aby prostředí české rodinné mediace začalo brát zřetel na tento fakt a začalo aktivně vytvářet a vyžadovat rozvoj i metody ověření interkulturních kompetencí rodinných mediátorů.

Prostřednictvím vlastního empirického šetření metodou kvalitativního výzkumu bylo zjištěno, že v české praxi je široká základna zkušeností s interkulturní mediací, která je šířena a školena napříč organizacemi. Jedná se jak o zkušenosti s kulturní jinakostí – respondenti přímo popisují konkrétní možnosti, jak v mediaci tyto bariéry překonávat, tak také zkušenosti v oblasti použití tlumočení a překonávání překážek spojených s jazykem. Průzkum byl věnován taktéž identifikaci výzev v růstu tohoto oboru s cílem podpořit jeho potenciál. Podle zjištění je rozvoj interkulturní mediace v českém prostředí přímo závislý na podpoře její praxe ve veřejných a neziskových organizacích, a to především v oblasti financování. V této oblasti je situace dosud řešena termínovanými tematickými projekty. Limitované financování mediace můžeme označit za zásadní, ovšem nikoli jedinou bariéru rozšíření interkulturní mediace. Výzkum odhalil, že rozvoj této specializace taktéž čelí výzvám prosazení institucionalizovaného vzdělávání. Dalším problematickým bodem dle empirického šetření je rozšíření obecného povědomí o existenci mediace.

Pro mediaci, a tedy i interkulturní mediaci v kategorii nelegislativních návrhů, je nutné zvýšit propagaci mediace ať již formou mediačních vzdělávacích programů na vysokých školách, zaváděním pilotních projektů v oblasti podpory občanské a obchodní mediace, jmenováním národních mediačních ambassadorů coby veřejných činitelů podporujících užití mediace, tak i vytvořením jednotné evropské certifikace mediátorů atp.

Dosavadní propagace mediace na úrovni nestátních organizací či jednotlivců však není, a ani nemůže být tolik efektivní jako celostátní plošná propagace.

---

## RESUMÉ

The diversity of cultures is expressed by the expression „interculturality“, which characterises the belonging of individuals, social entities and social phenomena to different cultures. The progressing globalisation and the formation of integration clusters on the supranational level makes traditional notions of isolation and exclusivity of individual cultures obsolete. As postmodernisation and globalisation progress, current late modern societies are characterised by the pluralisation of the social structure (differentiated in terms of nationality, ethnic origin, religion and culture) and the pluralism of ideas, consisting in a whole variety of ways of thinking, acting, value and normative systems, lifestyles and the view of the world.

The result is that the globalisation process causes migration waves of large numbers of migrants, with who the host countries must cope by applying different immigration and integration policies. Multicultural approaches that have been applied to immigrants in most European countries since the 1960s have proved to be little effective since the 1990s when it comes to integration of immigrants into the host society. The idea of multiculturalism has been exhausted and replaced by the concept of cultural pluralism which is based on the fundamental liberal values of freedom, equality, democracy and human dignity, and the acquisition of the host country's language.

The growing interconnection of the global world and the migration of people not only between states but also between continents cause certain intercultural tension and lead to the idea of a possible conflicts between cultures. In this situation, the concept of interculturality is the manifestation of efforts to find ways of coexistence for different cultures and their mutual relationships that would eliminate the emergence of possible conflicts. The outcome of these efforts is the elaboration of the forms and expressions of intercultural communication and mediation processes. Matters connected with intercultural communication lie not only in the perfect knowledge of the foreign language, but its success depends on the knowledge of the given cultures as well. Intercultural communication and mediation processes bring benefit not only in the field of international trade and production

cooperation, but also in the integration of immigrants into the host society, in the prevention and resolution of emerging conflicts and in the provision of intercultural peace.

Regarding intercultural disputes, we are facing a relatively confusing situation due to the use of a whole variety of expressions not only in the Czech language but also in the terminology used in other European countries. The expressions of naming workers in this area depend on the different roles and responsibilities of their work, as well as on the gradual establishment of the respective field in the respective country. The most frequently used expressions include „intercultural mediator“, „cultural interpreter“, „community interpreter“, „intercultural worker“, etc. The job and education in intercultural mediation must simultaneously handle all three causes of misunderstanding and subsequent conflicts between groups and individuals of different cultures and ethnicity and they include these three types of problems: 1) language barrier – absence of mutual knowledge of the language systems, meanings of words and meaning shifts, 2) cultural misunderstanding and different cultural/social ideas in a combination with reluctance or obstruction for empathy, 3) lack of knowledge (and/or ignoring) of legal, social and cultural circumstances. To establish the job of an intercultural mediator, institutional anchoring and/or project support is necessary. The financing of the job of the intercultural mediator heavily depends on the budget of the self-government and/or it is funded from European funds. The stability of funding non-government organisations or intercultural workers is directly related to the development of the situation in the area of intercultural mediation, which is better established in countries with a longer migration tradition than in the Czech Republic.

Institutionalisation of intercultural mediation has not happened in the field of law. In the Czech legal environment the only existing statutory guideline for intercultural mediation may be found in act No. 202/2012 Coll. on Mediation, and in related Decree on Examinations and the Mediator's Remuneration. For the possible amendment to the law that would reasonably reflect the specifics of intercultural mediation, the direction in which intercultural mediation shall go in the domestic conditions must be clarified – whether it will be perceived rather as a specific task / specific profession,

or one of the forms of mediation, to what extent it will be interconnected with other intercultural tasks such as facilitation, assistance or interpreting, whether migrant workers will get space there as well, or whether it will be rather perceived as a specific task for established mediators. The establishment of the preventive function of intercultural mediation could be useful, because the current legal regulation governing mediation only counts on the „follow-up“ function in the form of a remedy for the conflict situation which emerged. What can also be desirable is legislative support for making intercultural mediation more professional through the introduction of specialised exams or mandatory minimum training, which should be accompanied by the development of relevant educational structures. However, the research study „Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe“ revealed that in the EU scale, the establishment and practice of intercultural mediation across countries are far from unique. What would contribute to the identification of the profession of intercultural mediator (and hence intercultural mediation as such) is the creation of its framework profile and proposal of a corresponding educational scheme, which is currently the subject of research and the efforts of experts.

In the Czech environment of mediation – no matter if we understand it in general or define it specifically for individual application areas, including family mediation – the elements of intercultural competencies of mediators are not addressed in a comprehensive or compact manner. They are not even getting sufficient attention. The requirements for mediators' orientation in cultural diversity and their ability to respond to the impact of cultural specifics on the mediation process are effectively non-existent. These matters are not represented in the so-called general mediator examination under the Mediation Act or in the family mediation examination. Also, the offer of mediation education completely neglects this area. The explanation of this phenomenon will certainly be complex and will include such variables as the limited ability of mediators (and many mediation teachers) to actively work in another language or lack of interest and lack of knowledge of the intercultural specificities of mediation. On the other hand, however, it is obvious that such a situation is hardly sustainable, because the Czech Republic is already firmly embedded in the structures

of the European Union and the global international community, and more and more international families will be emerging in a cross-border structure. Like with national marriage and bonds, also the international ones will fall apart, to a certain extent, and require intervention by mediators. Therefore, it is highly desirable that the Czech family mediation takes this fact into account and starts actively developing and requesting the development and methods of verifying the intercultural competencies of family mediators.

Through empirical survey by the qualitative research method, it was found that in Czech practice there is a broad base of experience with intercultural mediation that is spread and trained across organisations. This involves experiences with cultural diversity – the respondents directly describe the specific possibilities how to overcome these barriers in mediation as well as the experience with interpreting and overcoming the obstacles connected with a language. The survey also focused on the identification of the challenges in the growth of this industry with the aim of supporting its potential. According to the findings, the development of intercultural mediation in the Czech environment is directly dependent on the support of its practice in public and non-profit organisations, especially in the area of financing. It is in this area that the situation has been addressed by time-limited theme projects. We can identify the limited finances for mediation as a critical, but not the only barrier for the expansion of intercultural mediation. Research has revealed that the development of this specialisation also faces the challenges of promoting institutionalised education. Another problematic point according to the empirical survey is the extension of the general awareness of the existence of mediation.

For mediation, i.e. also intercultural mediation in the category of non-legislative, it is necessary to boost the promotion of mediation through education programmes at universities, through pilot projects developed and introduced in the field of civic and commercial mediation, through the appointment of national mediation ambassadors as public mediators, through the establishment of uniform European mediator certification, etc.

Promotion of mediation on the level of non-governmental organisations or individuals has been missing and cannot be as effective as nationwide promotion.

---

## LITERATURA A DALŠÍ POUŽITÉ ZDROJE

- Action Plan of the Council and the Commission on How Best to Implement the Provisions of the Treaty of Amsterdam on an Area of Freedom, Security and Justice („Vienna Action Plan“), 3 December 1998, 1999/C 19/01. In: *EUR-Lex* [online]. [cit. 27. 11. 2017]. Dostupné z: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999Y0123\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999Y0123(01)&from=EN)
- AN, G. Enhancing the Effectiveness of Mediation in Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training for Mediators and Co-Mediation Teams. *Cardozo Journal of Conflict Resolution* [online]. 2010, vol. 11, no. 2, s. 557–583 [cit. 28. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.nottingham.ac.uk/research/groups/ctccs/projects/translating-cultures/documents/journals/enhancing-the-effectiveness-of-mediation-in-korean-american-family-disputes-cultural-sensitivity-training.pdf>
- ARMSTRONG, S. M. Encouraging conversations about culture: Supporting culturally responsive family dispute resolution. *Journal of Family Studies* [online]. 2011, vol. 17, no. 3, s. 233–248 [cit. 28. 6. 2017]. ISSN 1839-3543. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.5172/jfs.2011.17.3.233>
- Asociace pro interkulturní práci – O nás. *interkulturniprace.cz* [online]. 28. 12. 2016 [cit. 10. 9. 2017]. Dostupné z: <http://www.interkulturniprace.cz/asociace-pro-interkulturni-praci-v-roce-2017/>
- AUGSBURGER, D. W. *Conflict mediation across cultures: pathways and patterns*. Louisville: Westminster/John Kox, 1992, 311 s. ISBN 0-664-25609-0. Cit. dle KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 555–582. ISSN 1536-3090.
- AVRUCH, K. What I need to know about culture? A research says... In: LEDERACH, J. P. a J. M. JENNER (eds.). *A handbook of international peacemaking: into the eye of the storm*. San Francisco: Jossey-Bass, s. 75–88. ISBN 978-0-7879-5879-4. Cit. dle KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 555–582. ISSN 1536-3090.
- BARŠOVÁ, A. a P. BARŠA. *Přistěhovalectví a liberální stát: imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno: MU, 2005, 308 s. ISBN 80-210-3875-6.



- BÁRÁNY, E. Postmoderná situácia a ľudské práva. *Právny obzor*, 1997, roč. 80, č. 3, s. 234–239. ISSN 0032-6984.
- BAUMAN, Z. *Modernita a holocaust*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. ISBN 978-80-7419-028-5.
- BAUMAN, Z. *Svoboda*. Praha: Argo, 2003. ISBN 80-7203-432-4.
- BAUMAN, Z. *Globalizace: Důsledky pro člověka*. Praha: Mladá fronta, 2000, 157 s. ISBN 80-204-0817-7.
- BAUMAN, Z. *Úvahy o postmoderní době*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, 165 s. ISBN 80-85850-12-5.
- BECK, U. *Výanalýzání politiky: K teorii reflexivní modernizace*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, 273 s. ISBN 978-80-86429-64-9.
- BECK, U. *Moc a protiváha moci v globálním věku: nová ekonomie světové politiky*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, 460 s. ISBN 978-80-86429-67-0.
- BECK, U. *Co je to globalizace?: Omyly a odpovědi*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2007, 191 s. ISBN 978-80-7325-123-9.
- BECK, U. *Riziková společnost: Na cestě k jiné moderně*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004. ISBN 80-8642-932-6.
- BENEDICT, R. *Kulturní vzorce*. Praha: Argo, 1999, 223 s. ISBN 80-7203-212-7.
- BERGER, P. a T. LUCKMANN. *Sociální konstrukce reality: Pojednání o sociologii vědění*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 1999, 214 s. ISBN 80-85959-46-1.
- BOURDIEU, P. *Teorie jednání*. Praha: Karolinum, 1998, 179 s. ISBN 80-7184-518-3.
- BOUZEK, J. *Jak se domluvit s jinými?: Úvod do mezikulturní komunikace*. Praha: Triton, 2008, 187 s. ISBN 978-80-7387-233-5.
- BRZOBOHATÝ, R. Možnosti participace dětí v mediaci. In: KUTLÍK, F. (ed.). *Rodinná mediácia v kontexte aktuálnej právnej úpravy*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2016, s. 17–31. ISBN 978-08-8132-159-7.
- BRZOBOHATÝ, R. Nedirektivní rodinná mediace. *Epravo.cz* [online]. 2015, vol. 2, no. 11 [cit. 12. 6. 2017]. ISSN 1213-189X. Dostupné z: <http://tablet.epravo.cz/11-2015/tema-vydani-nedirektivni-rodinna-mediace/>

- BRZOBOHATÝ, R., L. POLÁKOVÁ a T. HORÁČEK. *Rukověť mediátora aneb Co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora*. Praha: Wolters Kluwer, 2015, 160 s. Právo prakticky. ISBN 978-80-7552-221-4.
- BUDIL, I. „Mexifornia“ a soudobá kritika multikulturalismu. In: JAKOUBEK, M. a T. HIRT (eds.). *Multikulturalismus: Sociokulturní diverzita a interkulturní vzdělávání v České republice*. Aleš Čeněk, Plzeň, 2005, s. 77–130. ISBN 80-86898-22-9.
- BYRAM, M., A. NICHOLS a D. STEVENS. *Developing Intercultural Competence in Practice*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd., 2001, 283 s. ISBN 9781853595363.
- Cizinci: Počet cizinců. *Český statistický úřad* [online]. Aktualizováno 23. 8. 2017 [cit. 10. 9. 2017]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>
- COLES, R. L. *In race and family: a structural approach*. Thousand Oaks: Sage, 2006, 319 s. ISBN 0-7619-8864-5. Cit. dle AN, G. Enhancing the Effectiveness of Mediation in Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training for Mediators and Co-Mediation Teams. *Cardozo Journal of Conflict Resolution* [online]. 2010, vol. 11, no. 2, s. 557–583 [cit. 28. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.nottingham.ac.uk/research/groups/ctccs/projects/translating-cultures/documents/journals/enhancing-the-effectiveness-of-mediation-in-korean-american-family-disputes-cultural-sensitivity-training.pdf>
- COLLINS, R. *Interaction Ritual chains*. Princeton: Princeton University Press, 2004, s. 158 a násl. ISBN10: 0691123896.
- Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment* [online]. Council of Europe, 273 s. [cit. 10. 9. 2017]. Dostupné z: [https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/framework\\_en.pdf](https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/framework_en.pdf)
- DAHRENDORF, R. *Hledání nového řádu: Přednášky o politice svobody v 21. století*. Praha: Paseka, 2007, 141 s. ISBN 978-80-7185-719-8.
- Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters. *EUR-Lex* [online]. [cit. 4. 8. 2017]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052 & from=EN>
- DLOUHÁ, J., J. DLOUHÝ a V. MEZŘICKÝ (eds.). *Globalizace a globální problémy*. Praha: UK, 2006, 311 s. ISBN 80-87076-01-X.

- DOLEŽALOVÁ, M. *Mimosoudní řešení sporů se zaměřením na mediaci*. Praha, 2014, 168 s. Disertační práce. Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta. Vedoucí práce M. Pauknerová.
- DOLEŽALOVÁ, M. a kol. *Zákon o mediaci. Komentář*. Praha: C. H. Beck, 2013, 345 s. ISBN 978-80-7400-458-2.
- DOROTÍKOVÁ, S. *Filosofie hodnot: problémy lidské existence, poznání a hodnocení*. Praha: UK, 1998, 162 s. ISBN 80-86039-79-X.
- DURKHEIM, É. Types of Law in Relation to Types of Social Solidarity. In: AUBERT, V. *Sociology of Law*. Middlesex: Penguin Books, 1969, s. 17–29. ISBN 9780140801064.
- Důvodová zpráva k zákonu o mediaci. In: *Beck-online* [právní informační systém]. C. H. Beck [cit. 27. 8. 2017].
- EDWARDS, T. *Kulturální teorie: klasické a současné přístupy*. Praha: Portál, 2010, 364 s. ISBN 978-80-7367-685-8.
- Etický kodex Asociace mediátorů České republiky. *Asociace mediátorů České republiky* [online]. [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/dokumenty/kodex.pdf>
- Evropský kodex chování pro mediátory. *Asociace mediátorů České republiky* [online]. [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/dokumenty/Evropsky-kodex-pro-mediatorovy.doc>
- Formování profese interkulturní pracovník/ce v České republice. *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: [https://portal.mpsv.cz/sz/zahr\\_zam/ukoncene-projekty/projekt\\_formovani\\_prof](https://portal.mpsv.cz/sz/zahr_zam/ukoncene-projekty/projekt_formovani_prof)
- FUKUYAMA, F. *Velký rozvrat: lidská přirozenost a rekonstrukce společenského řádu*. Praha: Academia, 2006, 375 s. ISBN 80-200-1438-1.
- FUKUYAMA, F. *Konec dějin a poslední člověk*. Praha: Rybka Publisher, 2002, 379 s. ISBN 80-86182-27-4.
- GIDDENS, A. *Třetí cesta: obnova sociální demokracie*. Praha: Mladá fronta, 2001, 149 s. ISBN 80-204-0906-8.
- GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999, 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- GIDDENS, A. *Důsledky modernity*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998, 595 s. ISBN 9788072031244.

- GIMÉNEZ ROMERO, C. La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones*, 1997, s. 125–160. Cit. dle PALAŠČÁKOVÁ, D., E. DOHNALOVÁ a J. VLASTNÍKOVÁ. Perspektivy interkulturní mediace v českém prostředí. In: HOLÁ, L., M. MALACKA a kol. *Mediace a reflexe jejich aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014, 415 s. ISBN 978-80-7502-047-5.
- GIMÉNEZ ROMERO, C. Podstata interkulturní mediace. *Interkulturniprace.cz* [online]. 1997. Překlad: J. M. Vlastníková a B. Paštiková, 22 s. [cit. 10. 9. 2017]. Dostupné z: [http://interkulturniprace.cz/oplzz/wp-content/uploads/2013/07/podstata-interkulturni-mediace\\_final.pdf](http://interkulturniprace.cz/oplzz/wp-content/uploads/2013/07/podstata-interkulturni-mediace_final.pdf)
- Global Definition of Social Work. *The International Federation of Social Workers* [online]. červenec 2016 [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- GONZÁLEZ MARTÍN, N. International parental child abduction and mediation. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 2015, vol. XV, s. 353–412. ISSN 2448-7872.
- Green paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law (COM/2002/0196). In: *EUR-Lex* [online]. [cit. 28. 8. 2017]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196&from=EN>
- Hague Convention on the international recovery of child support and the other forms of family maintenance* [online]. 23. 10. 2007 [cit. 4. 8. 2017]. Dostupné z: <https://assets.hcch.net/docs/14e71887-0090-47a3-9c49-d438eb601b47.pdf>
- Hague Child Protection Convention (Convention on jurisdiction, applicable law, recognition, enforcement and co-operation in respect of parental responsibility and measures for the protection of children)* [online]. 19. 10. 1996 [cit. 4. 8. 2017]. Dostupné z: <https://assets.hcch.net/docs/f16ebd3d-f398-4891-bf47-110866e171d4.pdf>
- HABERMAS, J. *Theorie des kommunikativen Handelns. Band 1: Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1981. ISBN 3-518-28775-3.
- HAMMER, M. R. Negotiating accross the cultural divide: intercultural dynamics in crisis incidents. In: HAMMER, M. R., R. G. ROGAN a C. R. VAN ZANDT (eds.). *Dynamic Processes of Crisis Negotiation: Theory, Research, and Practice*. Westport: Praeger, 1997, 192 s. ISBN 978-0275952242. Cit. dle KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 555–582. ISSN 1536-3090.

- HUNTINGTON, S. P. *Střet civilizací*. Rybka Publishers, 2001. ISBN 80-86182-49-5.
- HAPLA, M. *Lidská práva bez metafyziky: legitimita v (post)moderní době*. Brno: Masarykova univerzita, 2016, 156 s. ISBN 978-80-210-8186-4.
- HARRINGTON, A. et al. *Moderní sociální teorie: Základní témata a myšlenkové proudy*. Praha: Portál, 2006, 496 s. ISBN 80-7367-093-3.
- HAVLÍK, R. *Úvod do sociologie*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 1999, 113 s. ISBN 80-7184-814-X.
- HAVRDOVÁ, Z. Rozvoj vzdělávání v sociální práci. *Sociální politika*, 1997, roč. 23, č. 10, s. 8–10. ISSN 0049-0962.
- HIRT, T. a M. JAKOUBEK. *Soudobé spory o multikulturalismus a politiku identit*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, 279 s. ISBN 80-86898-22-9.
- HOFSTEDE, G. a G. J. HOFSTEDE. *Kultury a organizace: Software lidské mysli*. Praha: Linde, 2007, 335 s. ISBN 808613170X.
- HOLÁ, L. Praktické aspekty mediace v ČR. *Právní prostor* [online]. 22. 6. 2015 [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/ostatni-pravo/prakticke-aspekty-mediace-v-cr>
- HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, 512 s. ISBN 978-80-247-4109-3.
- HOLÁ, L. Role univerzity jako vzdělavatele v mediaci. *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6, s. 41–43. ISSN 1210-6348.
- HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2011, 269 s. ISBN 978-80-247-3134-6.
- HOLÝ, L. *Malý český člověk a skvělý český národ: národní identita a postkomunistická transformace společnosti*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001, 209 s. ISBN 80-85850-97-4.
- HORÁČEK, T. Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu). *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6, s. 17–21. ISSN 1210-6348.
- HORÁKOVÁ, H. *Kultura jako všelék?: kritika soudobých přístupů*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2012, 318 s. ISBN 978-80-7419-103-9.
- HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. Praha: C. H. Beck, 2014, 2080 s. ISBN 978-80-7400-287-8.
- CHALUPNÝ, E. *Národní povaha česká*. Praha: vlastním nákladem, 1907, 45 s.

- CHOLENSKÝ, R. *Praktický průvodce mediací podle nové právní úpravy*. Praha: Linde, 2013, 304 s. ISBN 978-80-7201-901-4.
- INGLEHART R. *Inglehart–Welzel Cultural Map of the World* [online]. [cit. 19. 9. 2017]. Dostupné z: <https://alingavreliuc.files.wordpress.com/2010/10/wvs-2010.pdf>
- Interkulturní pracovník. *Národní soustava povolání* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 10. 9. 2017]. Dostupné z: <http://katalog.nsp.cz/p/interkulturni-pracovnik/102750.html>
- Interkulturní pracovník v Národní soustavě vzdělávání. *Asociace pro interkulturní práci* [online]. 5. 11. 2014, 9 s. [cit. 10. 9. 2017]. Dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/wp-content/uploads/2015/09/interkulturni-pracovnik-v-narodni-soustave-vzdelavani.pdf>
- JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál, 2003, 231 s. ISBN 80-7178-749-3.
- JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001, 285 s. ISBN 80-7178-535-0.
- JENKINS, R. *Social identity*. London: Routledge, 1996, 206 s. ISBN 0-415-12052-7.
- JOYCE, H. Comment, Mediation and domestic violence: legislative responses. *Journal of american academy of matrimonial lawyers*, 1997, vol. 14, no. 2, s. 447–468. ISSN 0882-6714.
- Kampania mediacyjna 2011–2012* [online]. [cit. 27. 7. 2016]. Dostupné z: <http://ms.gov.pl/pl/dzialalnosc/mediacje/kampania-mediacyjna-2011-2012/>
- KELLER, J. *Evropské rozpory ve světle migrace*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2017, s. 9. ISBN 978-80-7419-249-4.
- KELLER, J. *Dějiny klasické sociologie*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004, 529 s. Studijní texty, sv. 32. ISBN 80-864-2934-2.
- KELLER, J. *Vzestup a pád středních vrstev*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000, 123 s. ISBN 9788085850956.
- KELLER, J. *Úvod do sociologie*. 4. rozš. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997, 204 s. ISBN 80-85850-25-7.
- KELLY, J. B. Family Mediation Research: Is There Empirical Support for the Field? *Conflict Resolution Quarterly*, 2004, vol. 22, no. 1–2, s. 3–35. ISSN 1536-5581.

- KOCOUREK, J. *Interkulturní kompetence v praxi [Intercultural competence in use]*. Olomouc: Caritas, 2014, 42 s.
- KOCOUREK, J., M. ŘÍHOVÁ a P. ŠIMEČEK. *Materiály o interkulturní problematice pro česko-vietnamské interkulturní asistenty [Materials about intercultural problematic for czech-vietnamese intercultural assistants.]*. Praha: Klub Hanoi, 2014, 80 s.
- KOLEKTIV. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996, s. 920. ISBN 80-7184-164-1.
- KOLMAN, L. *Komunikace mezi kulturami: psychologie interkulturních rozdílů*. Praha: ČZU, 2001, 188 s. ISBN 80-213-0735-8.
- KORDAČ, Z. Problematika připravované legislativní úpravy mediace. *Právo a rodina* [online]. 2011, roč. 13, č. 8, s. 6–11 [cit. 4. 8. 2017]. Dostupné z: [http://www.weinholdlegal.com/upload/actuality/file/1747-Problematika\\_pripavovane\\_legislativni\\_upravy\\_mediacce\\_Pravo\\_a\\_rodina\\_8\\_2011.pdf](http://www.weinholdlegal.com/upload/actuality/file/1747-Problematika_pripavovane_legislativni_upravy_mediacce_Pravo_a_rodina_8_2011.pdf)
- KREUZZIEGER, M. *Kultura v době zrychlené globalizace: studie k transkulturnímu obratu*. Praha: Filosofia, 2012, 103 s. ISBN 978-80-7007-389-6.
- KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 555–582. ISSN 1536-3090.
- KUTLÍK, F. (ed.). *Rodinná mediácia v kontexte aktuálnej právnej úpravy*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2016, 119 s. ISBN 978-08-8132-159-7.
- LeBARON, M. *Bridging cultural conflicts: A new approach for a changing world*. San Francisco: Jossey-Bass, 2003, 352 s. ISBN 078796431X. Cit. dle KUCINSKY, M. A. Culture in International Parental Kidnapping Mediations. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2009, vol. 9, no. 3, s. 555–582. ISSN 1536-3090.
- LeBARON, M. a P. VENASHRI. *Conflict across cultures. A unique experience of bridging differences*. Boston: Intercultural press, 2006, 224 s. ISBN 1931930228.
- LEDERACH, J. P. a J. M. JENNER (eds.). *A handbook of international peacemaking: into the eye of the storm*. San Francisco: Jossey-Bass, 336 s. ISBN 0-7879-5879-4.



- LUHMANN, N. *A Sociological Theory of Law*. London: Routledge and Kegan Paul, 1985, 472 s. ISBN 978-0-203-79676-4.
- MAREŠ, M. et al. *Etnické menšiny a česká politika*. Brno: CDK, 2004, 139 s. ISBN 80-7325-050-0.
- MARŠÁLEK, P. *Právo a společnost*. Praha: Auditorium, 2008, 258 s. ISBN 978-80-903786-8-1.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
- McQUAIL, D. *Úvod do teorie masové komunikace*. Praha: Portál, 1999, 447 s. ISBN 80-7178-200-9.
- Mediace v členských státech – Rakousko. *Portál evropské e-Justice* [online]. 2. 5. 2017 [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-at-cs.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-at-cs.do?member=1)
- Mediace v členských státech – Nizozemí. *Portál evropské e-Justice* [online]. 11. 4. 2013 [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-nl-cs.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-nl-cs.do?member=1)
- Mediation. Guide to Good Practice under the Hague Convention of 25 October 1980 on the Civil Aspects of International Child Abduction*. Hague: The Hague Conference on Private International Law Permanent Bureau, 2012, 102 s. ISBN 978-94-90265-04-5.
- Mediátorů je dost, lidé si k nim však teprve hledají cestu. *Česká justice* [online]. 23. 5. 2015 [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.ceska-justice.cz/2015/05/mediatoru-je-dost-lide-si-k-nim-vsak-teprve-hledaji-cestu/>
- MIKULÁŠTÍK, M. *Interpersonální komunikace*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2001, 187 s. ISBN 8073180472.
- MOKRÝ, A. Mediační zákon se blíží. *Bulletin advokacie* [online]. 2011, č. 1-2, s. 14 [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: [http://www.bulletin-advokacie.cz/assets/zdroje/casopis/2011/ba\\_1-2\\_2011\\_web.pdf](http://www.bulletin-advokacie.cz/assets/zdroje/casopis/2011/ba_1-2_2011_web.pdf)
- Moral Responsibility. *Stanford Encyclopedia of Philosophy* [online]. rev. 26. 3. 2014. [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: <https://plato.stanford.edu/entries/moral-responsibility/>
- Nařízení Rady (ES) č. 4/2009 o příslušnosti, rozhodném právu, uznávání a výkonu rozhodnutí a o spolupráci ve věcech vyživovacích povinností. In: *EUR-Lex* [online]. [cit. 28. 8. 2017]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ajl0024>



- Nařízení Rady (ES) č. 2201/2003 o příslušnosti a uznávání a výkonu rozhodnutí ve věcech manželských a ve věcech rodičovské zodpovědnosti a o zrušení nařízení (ES) č. 1347/2000. In: *EUR-Lex* [online]. [cit. 28. 8. 2017]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32003R2201&from=CS>
- NĚMEC, P. Když advokátní komora kazí dobrou věc. *Blog Respekt* [online]. 15. 11. 2011 [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: <https://nemecpetr.blog.respekt.cz/kdyz-advokatni-komora-kazi-dobrou-vec/>
- NORTH, B. *The CEFR in practice*. Cambridge: Cambridge University Press, 2014, 270 s. ISBN 9781107414594.
- NOVINGER, T. *Intercultural communication: A practical guide*. Austin: University of Texas Press, 2001, 210 s. ISBN 0-292-75570-8.
- OJELABI, A. L., T. FISHER, H. CLEAK, A. VERNON a N. BALVIN. A cultural assessment of family dispute resolution: Findings about access, retention and outcomes from evaluation of a Family Relationship Centre. *Journal of Family Studies*, 2011, vol. 17, no. 3, s. 220–232. ISSN 1839-3543.
- PALAŠČÁKOVÁ, D. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014, 309 s. ISBN 978-80-905759-0-5.
- PALAŠČÁKOVÁ, D., E. DOHNALOVÁ a J. VLASTNÍKOVÁ. Perspektivy interkulturní mediace v českém prostředí. In: HOLÁ, L., M. MALÁČKA a kol. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014, 415 s. ISBN 978-80-7502-047-5.
- PALI, B. a S. VOET. *Family mediation in international family conflicts: the european context* [online]. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven, Institute of Criminology, 2012, 130 s. [cit. 4. 8. 2017]. Dostupné z: [http://www.call116000.org/downloads/research\\_report\\_21\\_april\\_2012.pdf](http://www.call116000.org/downloads/research_report_21_april_2012.pdf)
- PARSONS, T. *The Social System*. London: The Free Press, 1964, 575 s. ISBN 9780029241806.
- PAVLOVÁ, L. a J. VETEŠKA (eds.). *K aktuálním otázkám vyjednávání, mediace, rozhodčího řízení a tzv. práva spolupráce*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, 168 s. ISBN 978-80-8672392-1.
- PETERKOVÁ, J. Úvod do mezinárodního vyjednávání a komunikace. *Mezinárodní vztahy*, 2004, vol. 39, no. 2, s. 49–65. ISSN 0323-1844.

- PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2006, 459 s. ISBN 978-80-86429-63-2.
- PETRUSEK, M. *Úvod do obecné sociologie. Část 1*. Ostrava: Institut VHJ Vítkovice, 1985, 185 s.
- PLAMÍNEK, J. *Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada, 2013, 168 s. ISBN 978-80-247-5031-6.
- PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání*. 3. upravené a doplněné vyd. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 45. ISBN 978-80-247-4485-8.
- PLAMÍNEK, J. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Praha: Argo, 1994, s. 18. ISBN 80-85794-14-4.
- POTOČKOVÁ, D. *Nejlépe se domluvit se aneb průvodce mediálním procesem*. Praha: Alfom, 2013, 197 s. ISBN 978-80-87785-00-3.
- Pozvánka na mezinárodní konferenci o interkulturní mediaci* [online]. [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: [http://aa.ecn.cz/img\\_upload/2693bab04ace90b992624cea55a08bb7/program-konference-e.pdf](http://aa.ecn.cz/img_upload/2693bab04ace90b992624cea55a08bb7/program-konference-e.pdf)
- Pozvánka na přednášku „Využití interkulturní mediace ve veřejných službách – inspirace ze Španělska“* [online]. [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: [http://www.pksp.cz/doc/Pozvanka\\_na\\_prednasku\\_Carlose\\_Gimenez.pdf](http://www.pksp.cz/doc/Pozvanka_na_prednasku_Carlose_Gimenez.pdf)
- PROTIVÍNSKÝ, T. a M. DOKULILOVÁ. *ANALÝZA PODPORY ROZVOJE SOCIÁLNÍ GRAMOTNOSTI VE ŠKOLÁCH. Závěry šetření sociální gramotnosti žáků* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Centrum občanského vzdělávání [cit. 30. 6. 2017]. Dostupné z: [http://www.obcanskevzdelavani.cz/uploads/00116890d1e4e1383dd12bf54e39177201807af8\\_uploaded\\_cov2012-csi-zavery\\_setreni\\_socialni\\_gramotnosti\\_zaku\\_final.pdf](http://www.obcanskevzdelavani.cz/uploads/00116890d1e4e1383dd12bf54e39177201807af8_uploaded_cov2012-csi-zavery_setreni_socialni_gramotnosti_zaku_final.pdf)
- PRUDKÝ, L. *Studie o hodnotách*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, 236 s. ISBN 978-80-7380-266-0.
- PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada, 2010, 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1.
- PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*. 2. rozš. vyd. Praha: Portál, 2007, 220 s. ISBN 978-80-7367-280-5.
- PŘIBÁŇ, J. *Sociologie práva: systémově teoretický přístup k modernímu právu*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1996, 197 s. ISBN 80-85850-18-4.

RĂDULESCU D. M. a D. MITRUT. Intercultural Mediation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, November 2012, vol. 2, no. 11. ISSN 2222-6990.

Recommendation CM/Rec(2012)9 on mediation as an effective tool for promoting respect for human rights and social inclusion of Roma. *Council of Europe* [online]. [cit. 21. 11. 2017]. Dostupné z: <http://coeromed.org/sites/default/files/leaflets/Recommendation%20CMRed%20%282012%29%20FRA%20EN.pdf>

Recommendation no. R (98)1 on family mediation. *Council of Europe* [online]. [cit. 21. 11. 2017]. Dostupné z: <https://wcd.coe.int/com.instranet.InstraServlet?command=com.instranet.CmdBlobGet&InstranetImage=1153972&SecMode=1&DocId=450792&Usage=2>

REUNITE INTERNATIONAL CHILD ABDUCTION CENTRE. *Mediation In International Parental Child Abduction. The reunite Mediation Pilot Scheme* [online]. 2006, 56 s. [cit. 29. 6. 2017]. Dostupné z: <http://www.reunite.org/edit/files/Library%20-%20reunite%20Publications/Mediation%20Report.pdf>

ROZEHNALOVÁ, N. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku*. 3. aktual. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2013, 399 s. ISBN 978-80-7478-004-2.

RUS, C., A. RAYKOVA a C. LEUCHT. ROMED1 TRAINER'S HANDBOOK. European training programme on intercultural mediation for Roma communities. *Council of Europe* [online]. 2016, 124 s. [cit. 10. 9. 2017]. ISBN 978-92-871-8229-6. Dostupné z: <http://coe-romed.org/sites/default/files/documentation/ROMED1%20Trainers%27%20Handbook.pdf>

RUSINKOVÁ, K. *Sociologicko právní aspekty mediace*. Brno, 2015, 82 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. Vedoucí práce M. Urbanová.

RŮŽIČKA, M. a M. KOLLNEROVÁ. *Mediace a rodinná mediace*. Olomouc: Ústav speciálněpedagogických studií, Pedagogická fakulta UP, 2011, 58 s. ISBN 978-80-260-1470-6.

SARTORI, G. *Pluralismus, multikulturalismus a přistěhovalci: esej o multietnické společnosti*. Praha: Dokořán, 2005, 134 s. ISBN 80-7363-022-2.

- Sdělení č. 34/1998 Sb. – Sdělení Ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o občanskoprávních aspektech mezinárodních únosů dětí. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Sdělení č. 91/2005 Sb. – Sdělení Ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o styku s dětmi. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- SHAH-KAZEMI, S. N. Cross-cultural mediation: a critical view of the dynamics of culture in family disputes. *International Journal of Law, Policy and the Family* [online]. 2000, vol. 14, no. 3, s. 302–325 [cit. 28. 6. 2017]. ISSN 13609939. Dostupné z: <http://www.negotier.ro/wp-content/uploads/2015/05/conflicte-familiale.pdf>
- SHIN, S. Y., W. LIU, J. JANG a G. BENTE. The benefits of distance and mediation: How people react to conflicts in video chat vs. FtF. *Computers in Human Behavior* [online]. 2017, vol. 73, no. 1, s. 1–8 [cit. 28. 6. 2017]. ISSN 0747-5632. DOI: 10.1016/j.chb.2017.03.022
- STALFORD, H. Crossing boundaries: reconciling law, culture and values in international family mediation. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 2010, vol. 32, no. 2, s. 155–168. ISSN 0964-9069.
- STEINER, H. J. a P. ALSTON. *International Human Rights in Context Law, Politics, Morals*. Oxford: Oxford University Press, 2000, 1497 s. ISBN 0-19-829849-8.
- Strakatý Londýn* [online]. 13. 9. 2017 [cit. 17. 9. 2017]. Dostupné z: [http://www.tyden.cz/rubriky/zahranici/evropa/strakaty-londyn-bili-britove-jsou-v-nem-v-mensine\\_255396.html](http://www.tyden.cz/rubriky/zahranici/evropa/strakaty-londyn-bili-britove-jsou-v-nem-v-mensine_255396.html)
- STRINGER, D. M. a L. LUSARDO. Bridging Cultural Gaps In Mediation. *Dispute Resolution Journal* [online]. 2001, vol. 56, no. 3, s. 29–38 [cit. 28. 8. 2017]. ISSN 1074-8105.
- SVATOŠ, M. Evropské aspekty mediace a dalších ADR. *Epravo.cz* [online]. 20. 1. 2017. [cit. 28. 8. 2017]. ISSN 1213-189X. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/evropske-aspekty-mediace-a-dalsich-adr-88570.html>
- SVATOŠ, M. Důvěrnost v mediaci: Přišel jsem, viděl jsem, mlčel jsem... *Právní rádce* [online]. 2013, č. 4 [cit. 27. 8. 2017]. Dostupné z: <http://pravnickadce.ihned.cz/c1-59739790-duvernost-v-mediaci-prisel-jsem-videl-jsem-mlcel-jsem>

- ŠIŠKOVÁ, T. *Facilitativní mediace: Řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál, 2012, 208 s. ISBN 978-80-262-0091-8.
- ŠIŠKOVÁ, T. *Výchova ke toleranci a proti rasismu*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 273 s. ISBN 978-80-7367-182-2.
- ŠOBÁŇOVÁ, P. Využití mediace v sociální práci z pohledu sociálních pracovníků. In: HOLÁ, L. a kol. *Mediace a možnosti využití v práci*. Praha: Grada, 2013, 512 s., s. 121–137. ISBN 978-80-247-4109-3.
- ŠUBRT, J. *Soudobá sociologie*. V. Praha: Karolinum, 2013, 443 s. ISBN 978-80-246-2219-4.
- Tampere European Council 15 and 16 October 1999 Presidency Conclusions. *European Parliament* [online]. [cit. 28. 8. 2017]. Dostupné z: [http://www.europarl.europa.eu/summits/tam\\_en.htm](http://www.europarl.europa.eu/summits/tam_en.htm)
- THEODOSIOU, A. a M. ASPIOTI. *Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe* [online]. TIME Project Partnership, 2016, 79 s. [cit. 10. 9. 2017]. Dostupné z: [http://www.mediation-time.eu/images/TIME\\_O1\\_Research\\_Report\\_v.2016.pdf](http://www.mediation-time.eu/images/TIME_O1_Research_Report_v.2016.pdf)
- THOMSON, P. *Tajemství komunikace*. Brno: Altman, 2001, s. 53. ISBN 80-86135-16-0.
- TOFFLER, A. *Šok z budoucnosti*. Praha: Práce, 1992, 284 s. ISBN 80-208-0160-X.
- TWINING, W. *Globalisation and Legal Theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006, 279 s. ISBN 0-521-60594-6.
- URBANOVÁ, M. Mediace jako nástroj sociální kontroly v postmoderní společnosti—vybrané sociologické aspekty mediace. In: HOLÁ, L. a kol. *Mediace a možnosti využití v práci*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, 512 s., s. 289–304. ISBN 978-80-247-4109-3.
- URBANOVÁ, M. *Systémy sociální kontroly a právo*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, 191 s. Právo, studie, 316.4.05-026.17. ISBN 80-86898-94-6.
- URBANOVÁ, M. a M. VEČEŘA. *Rétorika pro právníky*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, 279 s. ISBN 978-80-7380-217-2.
- Ve Frankfurtu nad Mohanem jsou rodilí Němci v menšině. In: *Novinky.cz* [online]. 30. 6. 2017 [cit. 13. 9. 2017]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/zahranicni/evropa/442320-ve-frankfurtu-nad-mohanem-jsou-rodili-nemci-v-mensine.html>

- VEČEŘA, M. a M. URBANOVÁ. Právo jako komunikace. In: CVRČEK, F. a H. JERMANOVÁ (eds.). *Mezinárodní vědecká konference METAMORFÓZY PRÁVA VE STŘEDNÍ EVROPĚ. V. Překrásný nový svět nebo ostrov? Znojmo, Loucký klášter, Velká galerie ve dnech 8.–10. 6. 2016*. Plzeň, 2016, s. 19–30, 12 s. ISBN 978-80-7380-636-1.
- VEČEŘA, M. a M. URBANOVÁ. *Sociologie práva*. 2. upr. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, 313 s. ISBN 978-80-7380-321-6.
- Velký sociologický slovník. I. A–O*. Praha: Karolinum, 1996, 747 s. ISBN 80-7184-311-3.
- VIGERS, S. *Mediating international child abduction cases. The Hague Convention*. Oxford: Hart Publishing, 2011, 126 s. ISBN 978-1-84946-181-8.
- VONFLET, G. International mediation for families and the Hague Convention of 25 October 1980. *The judges newsletter on international family law* [online]. 2006, vol. XI, s. 51–65 [cit. 25. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.hcch.net/upload/news2006-4.pdf>
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, 319 s. ISBN 80-7178-998-4.
- Vyhláška Ministerstva spravedlnosti č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- WEBER, M. *Metodologie, sociologie a politika*. Praha: OIKOYMENH, 1998, 354 s. ISBN 80-86005-48-8.
- WELSCH, W. *Postmoderna: pluralita jako etická a politická hodnota*. Praha: KLP-Koniasch Latin Press, 1993, 57 s. ISBN 80-901508-4-5.
- WESTPHALOVÁ, L., O. SPÁČIL a M. HRUŠÁKOVÁ. Legislativní možnosti a meze mediace konfliktu v rodinněprávních vztazích. In: HOLÁ, L. a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013, s. 99–120. ISBN 978-80-247-4109-3.
- Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].

- Zákon č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Zákon č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Zákon č. 358/1992 Sb., notářský řád, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Zákon č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 10. 9. 2017].
- ZAWID, J. Practical and ethical implications of mediating international child abduction cases: a new frontier for mediators. *Miami inter-american law review*, 2008, vol. 40, no. 1, s. 1–47. ISSN 0884-1756.
- ZOUBEK, V. *Lidská práva – globalizace – bezpečnost*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007, 510 s. ISBN 978-80-7380-026-0.





## **Vědecká redakce MU**

prof. MUDr. Martin Bareš, Ph.D.; Ing. Radmila Droběnová, Ph.D.;  
Mgr. Michaela Hanousková; doc. Mgr. Jana Horáková, Ph.D.;  
doc. PhDr. Mgr. Tomáš Janík, Ph.D.; doc. JUDr. Josef Kotásek, Ph.D.;  
Mgr. et Mgr. Oldřich Krpec, Ph.D.; prof. PhDr. Petr Macek, CSc.;  
PhDr. Alena Mizerová; doc. Ing. Petr Pirožek, Ph.D.;  
doc. RNDr. Lubomír Popelínský, Ph.D.; Mgr. David Povolný;  
Mgr. Kateřina Sedláčková, Ph.D.; prof. RNDr. David Trunec, CSc.;  
prof. MUDr. Anna Vašků, CSc.; Mgr. Iva Zlatušková;  
doc. Mgr. Martin Zvonař, Ph.D.

## **Ediční rada PrF MU**

doc. JUDr. Josef Kotásek, Ph.D. (předseda);  
prof. JUDr. Josef Bejček, CSc.; prof. JUDr. Jan Hurdík, DrSc.;  
prof. JUDr. Věra Kalvodová, Dr.; prof. JUDr. Vladimír Kratochvíl, CSc.;  
doc. JUDr. Petr Mrkývka, Ph.D.; doc. JUDr. Radim Polčák, Ph.D.;  
prof. JUDr. Petr Průcha, CSc.; doc. JUDr. Markéta Selucká, Ph.D.

## **INTERKULTURNÍ MEDIACE V SOCIOLOGICKÉM A PRÁVNÍM KONTEXTU**

**prof. JUDr. PhDr. Miloš Večeřa, CSc., doc. PhDr. Martina Urbanová, Ph.D.,  
Mgr. Katarína Rusinková, Mgr. et Mgr. Klára Brožovičová, Ph.D.,  
Mgr. Robin Brzobohatý**

Vydala Masarykova univerzita  
Žerotínovo nám. 617/9, 601 77 Brno

Spisy Právnické fakulty MU č. 610 (řada teoretická, Edice Scientia)

Tisk: Point CZ, s.r.o., Milady Horákové 890/20, 602 00 Brno  
1. vydání, 2017

ISBN 978-80-210-8897-9

ISBN 978-80-210-8898-6 (online : pdf)

[www.law.muni.cz](http://www.law.muni.cz)

**muni**  
PRESS

ISBN 978-80-210-8898-6



9 788021 088986

