

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Diplomová práce

Bc. Ema Bartůšková

**Asistovaný kontakt a asistované předávání dětí z pohledu
sociálního pracovníka/sociální pracovnice a dalších
asistujících pracovníků/pracovnic**

Assisted contact and assisted handover of children from the perspective of
social worker and other supporting workers

2024

Vedoucí práce: Formánková Lenka, Mgr. et Mgr., Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 15. května 2024

Bc. Ema Bartůšková

Poděkování

Především bych ráda poděkovala vedoucí mé práce Formánkové Lence, Mgr. et Mgr., Ph.D. za její čas, který mi při konzultacích věnovala. Dále také za trpělivost, cenné rady a odborné vedení. Poděkovat bych chtěla také těm, kteří se účastnili mého výzkumu.

Abstrakt (česky)

Diplomová práce se zabývá asistovanými kontakty a asistovaným předáváním z pohledu pracovníků a pracovníc, kteří asistence vykonávají. Cílem práce je zjistit, jak asistující pracovníci a pracovníce reflektují vlastní a klientskou pozici a jak je ukotvena asistence v legislativě a ve veřejném prostoru. V teoretické části práce je dán největší prostor tématu rodiny, vzniku a zániku manželství či partnerství, dále také asistovaným kontaktům a v neposlední řadě asistujícím pracovníkům a pracovnícím a klientům. Výzkumná část staví na kvalitativní výzkumné strategii, ke sběru dat používá techniku polostrukturovaných rozhovorů s asistujícími pracovníci a pracovníky. Výzkumu se zúčastnilo 10 respondentů a respondentek dohromady z 5 organizací. Analýza výsledků získaných z rozhovorů byla provedena pomocí tematické analýzy. Klíčovými zjištěními byly pohledy a pocity asistujících pracovníků a pracovníc na jejich roli v procesu asistovaného setkávání a předávání a zhodnocení služby v rámci různých aspektů a postupů práce. Zmíněné faktory se projevují v pracovních kompetencích a postupech dané organizace. Díky výzkumu byly odhaleny potřebné kompetence pro řešení situací a také nutnost zvýšení povědomí o kurzech, které by připravovaly nové asistující pracovníky a pracovníce.

Klíčová slova (česky)

asistovaný kontakt (AK), asistované předávání (AP), sociální pracovník a pracovníce, rodina, dítě

Abstract (in English):

The thesis focuses on assisted contacts and assisted handovers from the perspective of the workers who perform the assists. The aim of the thesis is to find out how assisted workers reflect their own and their client's position and how assisting is anchored in legislation and public space. In the theoretical part of the thesis, the most space is given to the topic of the family, the formation and dissolution of marriage or partnership, as well as assisted contacts and, last but not least, assistant workers and clients. The research part builds on a qualitative research strategy, and uses the technique of semi-structured interviews with assistant workers to collect data. A total of 10 male and female respondents from 5 organizations participated in the research. Analysis of the results obtained from the interviews was done using thematic analysis. The key findings were the perspectives and feelings of the female and male assistant workers on their role in the process of assisted encounters and the delivery and evaluation of the service within different aspects and practices of the work. The factors mentioned are reflected in the work competencies and practices of the organisation. Through the research, the necessary competences for dealing with situations were revealed, as well as the need to raise awareness of courses that would prepare new assistant workers.

Keywords (anglicky):

assisted contact, assisted handover, social worker, family, child

Obsah

Úvod	7
1 Rodina	9
1.1 Vznik manželství	12
1.2 Partnerství	13
1.3 Rozvod a rozchod jako rozpad rodiny	14
1.3.1 Dítě v rozvodu a rozchodu	18
1.3.2 Formy porozvodové péče o dítě	19
1.3.3 Syndrom zavrženého rodiče	21
1.4 Práva dítěte a jeho nejlepší zájem	22
1.4.1 Orgány sociálně právní ochrany dětí	23
1.4.2 Rodinná mediace	25
2 Asistovaný kontakt	28
2.1 Legislativní rámec	29
2.2 Důvody k poskytnutí a neposkytnutí asistovaného kontaktu	30
2.3 Příprava stran ke kontaktu	31
2.4 Typy a cíle asistovaných kontaktů	32
2.5 Asistované předávání	36
3 Sociální práce s rodinou	38
3.1 Provázanost sociální práce s příbuznými obory a multidisciplinarita	39
3.2 Vztah a role pracovníka při práci s rodinou	40
3.3 Typy klientů	43
3.4 Strategie zvládnání zátěžových situací	44
3.5 Téma hranic při práci s klientem	46
4 Cíle výzkumu a výzkumné otázky	47
4.1 Typ výzkumu	48
4.2 Metoda a sběr dat	48
4.3 Metoda zpracování a analýzy dat	50
4.4 Etika výzkumu a pozice výzkumníka (výzkumnice)	51
5 Výsledky	53
5.1 Služba v organizacích a jejich specifika	53
5.1.1 Podnět k využití služby	59

5.1.2 Nabídka dalších služeb	60
5.2 Klienti služby a jak jsou jimi pracovníci vnímáni	61
5.2.1 Kdo je klientem služby?	61
5.2.2 Manipulující a nespolupracující klient	62
5.2.3 Duševně nemocný klient.....	63
5.2.4 Obavy dětí.....	64
5.2.5 Vnímaná aliance u dětí	65
5.2.6 Vnímaná aliance u rodiče	66
5.3 Kompetence při výkonu práce asistujícího pracovníka	68
5.3.1 Profesionalita pracovníka	68
5.3.2 Vzdělání jako zásadní nástroj	69
5.3.3 Direktivita dle postoje asistujícího pracovníka a pracovnice	70
5.3.4 Překračování hranic pracovníka a pracovnice	71
5.3.5 Ukončení kontaktu.....	72
5.3.6 Stabilita pracovníka a pracovnice a týmu	73
5.4 Přínos a funkčnost asistovaných kontaktů a asistovaného předávání.....	74
5.4.1 Důležitost kontaktu rodič – dítě.....	74
5.4.2 Jasná definice a cíl spolupráce.....	74
5.4.3 Bezpečný prostor	75
5.4.4 Komunikace jako klíč k úspěchu	76
5.5 Vnímání AK a AP pracovníky napříč odbornou i laickou veřejností.....	77
5.5.1 Neukotvenost v zákoně.....	77
5.5.2 OSPOD jako možný vykonavatel agendy	78
5.5.3 Veřejnost službu nezná či nechápe	79
5.5.4 Zlepšení vztahu dítě – rodič.....	80
6 Shrnutí výsledků	82
7 Diskuze.....	86
Závěr	88
Seznam použité literatury	91
Seznam tabulek a obrázků	99
Seznam příloh.....	100

Úvod

Důležitou součástí sociální práce je práce s rodinami, často právě v kontextu rozvodových situací a porozvodových vztahů a komunikace v rodině. Ne vždy je rodina schopna komunikovat na přijatelné úrovni tak, aby to dítě netraumatizovalo a neuvádělo do nepříznivých stavů. Služba asistovaných kontaktů a asistovaného předávání je vytvořena k tomu, aby k takovým stavům u dítěte, stejně jako i u rodičů, nemuselo docházet. Pomáhá minimalizovat konflikty mezi rodiči a usiluje o vytvoření bezpečného prostředí. Pracovníci a pracovnice jsou v ideálním případě vysokoškolsky vzdělaní jedinci, kteří se snaží rodinu podpořit a maximálně empaticky jednat vůči všem zúčastněným.

K výběru daného tématu jsem se inspirovala během výkonu práce asistované pracovnice. Během mé praxe s klienty a uvnitř organizace jsem narážela na témata, která stála za to, aby jim byl dán větší prostor. Proto se v mé práci zaměřím na asistované kontakty a předávání právě z pohledu asistentů a asistentek.

Diplomová práce je členěna do dvou hlavních částí, teoretické a empirické. Nejdříve představím teoretickou část, kde se věnuji primárně vydefinování jednotlivých termínů a jevů v jim určených kapitolách. První kapitola je zaměřena na rodinu, jak jí definují různí autoři a autorky, dnešní pojetí rodiny, anebo také o co usiluje koncepce rodiny do následujících let. Hned poté navazuji podkapitolou na téma vznik manželství a také vymezím partnerství, jelikož klienty a klientkami služby mohou být i nesezdané páry. Následně se zaměřuji na rozpad rodiny a následné formy péče o dítě. V této kapitole se také zabývám sociálně právní ochranou dětí, která mě provází po celou dobu tématu a rozhovorů. Kapitola druhá je určena asistovanému kontaktu a jeho vydefinování i z pohledu legislativy, popisují i důvody a podmínky pro poskytnutí či neposkytnutí asistovaného kontaktu, přípravu klientů a klientek na samotný průběh a popisují, jaké máme typy kontaktů, které krátce vysvětluji. V neposlední řadě se věnuji asistovanému předávání, jelikož bude také předmětem výzkumu a organizace ho taktéž provádějí, i když ne tak často. Poslední kapitola se věnuje obecně sociální práci s rodinou. Nejprve zmiňuji provázanost s příbuznými obory, jelikož asistované kontakty a předávání vykonávají i jiní profesionálové humanitního zaměření. Následně také vztahu a roli pracovníka a pracovnice při práci s rodinou a s různými typy klientů a klientek. V závěru teoretické části zmiňuji, jak sociální pracovníci zvládají zátěžové situace a pracují s hranicemi.

Na teoretickou část navazují části empirickou, která vychází právě z jejích poznatků a teoretických podkladů. V rámci výzkumné části zjišťuji, jak asistující pracovníci a pracovnice vnímají službu, jaká jsou její rizika a přínosy, dále vnímání klientů a také celkové ukotvení služby v legislativě a ve veřejném prostoru. Šetření provádím napříč organizacemi s jejich asistujícími pracovníky a pracovníci, kteří danou práci vykonávají. S pracovníky a pracovníci provádím polostrukturované rozhovory, postupuji tedy kvalitativní metodou sběru dat. Po sesbírání potřebných dat provádím analýzu výsledků, kterou následně shrnuji do diskuse a samotného závěru práce.

Má práce by mohla být přínosem pro organizace, které službu vykonávají či teprve plánují vykonávat, jako opora při tvorbě metodiky. Také by mohla sloužit jako nástroj a podpora pro nové asistující pracovníky a pracovnice, kteří dosud neměli tolik možností se o službě dozvědět mnoho informací a současně se i seznámit s jejími riziky, např. v oblasti práce s hranicemi u klientů a klientek. V neposlední řadě bych byla ráda, kdyby diplomová práce měla dosah i v rámci důležitosti změny ukotvení služby v legislativě.

Teoretická část

1 Rodina

Rodina je pro nás základní stavební kámen lidské společnosti, kde se formuje to, kým jsme a jaké máme vazby a vztahy s okolním světem. Rodinu je těžké definovat jednou konkrétní definicí a specifickým pojmenováním. Záleží primárně na tom, jak na téma rodiny chce autor pohlížet a v rámci jakého odvětví se jí chce zabírat. Na základě studia odborné literatury zmíním několik podob a náhledů na rodinu od konkrétních autorů.

Obvykle se rodinou rozumí primární a klíčová sociální skupina neboli instituce, která tvoří základní stavební kámen sociální struktury a ekonomické jednotky. Hlavními úkoly rodiny je zachování lidského druhu, výchova potomstva, ale také předávání kulturních vzorců. Rodina jako taková se dá zkoumat z několika hledisek a přístupů, například z hlediska biologicko-reprodukčního, sociologického, sociálně antropologického, nebo také ze sociálně-psychologického atd. Pro tuto práci je žádoucí vyzdvihnout sociologický přístup, který se zabývá rodinou především jako primární společenskou skupinou. Za rodinu je považovaný pár složený z ženy a muže, mezi nimiž se prolínají vztahy, později i ty rodičovské (Sociologická encyklopedie, 2018). Podle Zprávy o rodině Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí (Kuchařová et al., 2020) jsou dnešní rodiny velmi pestré z pohledu utváření různých způsobů bydlení či partnerských vztahů. To, jestli si rodina zvolí mezigenerační nebo intragenerační domácnost, pak ovlivňuje a formuje partnerské vztahy a jejich uspořádání. Na rodinu je také dle výzkumníků v posledních desetiletí nutné pohlížet a charakterizovat třemi způsoby. V první řadě je to nárůst rozmanitosti určitých forem rodinného soužití, stejně jako těch nerodinných či singles (žijících bez partnera). Dále nestandardní přechody mezi formami partnerství a rodičovství, vzhledem k pestrosti studijních a profesních drah, anebo také opakované vstupy do manželství i partnerství. Posledním rysem je celková nestabilita rodiny a její křehkost v důsledku rozpadů partnerství.

Jedním z významných autorů, který definoval pojem rodiny, je bezesporu v oboru sociální práce profesor doc. PhDr. Oldřich Matoušek. Dle jeho slov je rodina (Matoušek a Pazlarová, 2016, str. 11): *„Soužití lidí jedné nebo více generací, v němž je podstatná emocionální a ekonomická podpora jednotlivců. Jádrem rodiny je partnerství dvou dospělých lidí, pokud v ní dva dospělí partneři žijí“*. Ráda bych k definici přidala i tento fakt, který pan profesor popisuje v následující větě, a to: *„Nejsilnější biologickou vazbou v rodině*

je vazba mezi dítětem a rodičem.“, který je pro tuto práci obzvláště důležitý a zdůrazňuje potřebnost zachování pevných vazeb mezi rodičem a dítětem.

Pro srovnání uvedu například p. Jandourka, který rodinu definuje jako (2007, str. 206): *„Forma dlouhodobého solidárního soužití osob spojených příbuzenstvím a zahrnující přinejmenším rodiče a děti“*. Dále také Poláková (in Krebs a kol., 2005, str. 344) definuje rodinu jako: *„Soubor společně bydlících a hospodařících manželů nebo partnerů s dítětem nebo dětmi, nebo jednoho rodičů s dítětem nebo dětmi“*, tudíž naproti Jandourkovi klade důraz na děti, jakožto primární členy společenské skupiny.

Formánková (2021) tvrdí, že: *„z dostupných sociologických výzkumů se ukazuje, že rodina je stále nejen emočně nabitým tématem, ale také základní a v mnoha směrech vyznanou jednotkou určující naše občanské zařazení a související práva.“*

Rodina a její funkce je dále definována v rámci Koncepce rodinné politiky (dále Koncepce).

Dle Koncepce (2017) je hlavní funkcí rodiny, aby tvořila prostor pro formování osobnosti člověka, lidského kapitálu a vychovávala budoucí generace. Rodinná úloha je ve společnosti nesporně nezastupitelná. Aby společnost mohla prosperovat, byla funkční a soudržná, musí být rodina stabilní a vytvářet dobré prostředí pro výchovu dítěte.

V dnešní době se charakteristika rodiny poněkud proměňuje a máme zde několik vývojových trendů. Mezi takové trendy se například řadí rostoucí diverzita rodinného soužití. V praxi to může znamenat, že v jedné domácnosti žijí nerodinný příslušníci, anebo to také může znamenat osoby, které žijí bez partnera tzv. singles. Taky se mění načasování toho, kdy a za jakých okolností lidé vstupují do partnerství, manželského svazku či rodičovství. Velkou roli tudíž hrají životní dráhy jedinců, které mohou být studijně či profesně vytížené. V neposlední řadě to může znamenat velkou nestabilitu rodiny jako takové. Partnerské vztahy a celkově vztahy mezigenerační jsou velmi křehké a důsledkem je tedy častý rozpad (Kuchařová et al.,2020).

V rámci tématu rodiny v České republice stojí za zmínku i státní strategie rodinné politiky pro rok 2024-2030. Strategie si dává za cíl naplnit 3 globální cíle, které pojednávají např. o ocenění rodiny a podpory její stability, o příznivém prostředí pro rodiny, jak z pohledu ekonomického, tak sociálního anebo také o dosažení demografické stability. Z těchto globálních cílů vychází 5 cílů hlavních, které oblasti vize více popisují. K mému

tématu se blíže stahují cíle 2. Z toho jeden mluví o **rozvoji prostředí, které podporuje stabilní rodinné vztahy a posiluje prevenci rizikových jevů**, což se nepřímou váží i k asistovaným kontaktům či asistovanému předávání dětí mezi rodiči na neutrální půdě. V rámci tohoto cíle by se mohlo do budoucna lépe definovat odvětví sociálních služeb pro rodiny s dětmi, které v tuto chvíli zcela vyhraněno a popsáno v zákoně není. Zároveň cíl 5. mluví o podpoře rodiny ve specifických situacích a všech fázích života. I pod tento cíl by se institut asistovaného kontaktu a asistovaného předávání mohl zahrnout a být tak lépe definován a chápán (Strategie rodinné politiky, 2023).

Podoba rodiny se od počátku minulého desetiletí výrazně proměnila. Což dle Výzkumného ústavu a jeho Zprávě o rodině představuje nové formy soužití. Mohou to být například sezdané a nesezdané páry s dětmi či bez dětí, dále také rodiny, jejichž členové si prošli rozvodem a nyní se nazývají rodiny rekonstituované. Jsou to rodiny, které tvoří partneři s jejich dětmi ze vztahů předešlých a také nynějších, nebo vícegenerační a LAT (living apart together = spolu, ale odděleně) soužití s dětmi či bez dětí (Formánková, Křížková, 2015). Výzkum, který se zabýval postojem českých občanů k partnerství, manželství a rodičovství (Čadová, 2020) říká, že česká veřejnost nepovažuje za nutné žít ve formálním sňatku, a naopak se kladně staví k soužití partnerů. Manželství tedy není ve společnosti bráno jako něco nutného k tomu, aby vznikl potomek či faktická rodina. I přes toto tvrzení je pro Čechy manželství nezbytné a neztrácí na významu. To, jaký názor respondenti na partnerství, manželství a rodičovství mají se liší tím, jak hodnotí svou životní úroveň domácnosti. Respondenti vnímající svou životní úroveň v domácnosti jako špatnou, spíše souhlasili se sňatkem a vstupem do manželství. Odůvodňovali to tím, že (str. 7): *„manželství je finanční jistota, že není správně, aby spolu partneři žili, pokud nemají uzavřený sňatek, že není správně, aby nesezdaní partneři žili společně, že sňatek rodičů je pro výchovu dětí důležitý, že ženatí muži a vdané ženy jsou spokojenější než svobodní, že hlavním důvodem uzavírání sňatků je mít děti, že děti rozvedených rodičů se častěji rozvádí a lidé rozvedení nebo žijící v registrovaném partnerství mají ve společnosti menší vážnost.“* Naopak respondenti, kteří svou domácnost a životní úroveň považují za dobrou, věří téměř v opak. Je pro ně přijatelné žít v partnerském životě bez uzavřeného sňatku.

1.1 Vznik manželství

Pro vznik samotného úkonu manželství je nutné splňovat určité požadavky stanovené zákonem. Tyto zákonné požadavky nacházíme v občanském zákoníku. Hned v § č. 656 je uvedeno, že je možné do manželství vstoupit jen na základě projevení souhlasu obou zúčastněných, tedy muže a ženy. Obřad je veřejnou a slavnostní událostí, kde musí být přítomni dva svědci. Dále uvádí, jaké typy sňatků jsou zákonné. Občanský sňatek je vykonáván za přítomnosti matrikáře či matrikářky a sňatek církevní se neobejde bez pracovníků samotné církve, která i oddává. Manželství není hoden uzavřít jedinec, jestliže není svéprávný a nenabyl 18 let věku. V tomto případě ovšem existuje výjimka, a to ve chvíli, kdy jedinec nedovrší 18 let věku, ale 16 let věku. Soud je schopen za určitých podmínek tento aspekt respektovat a sňatek povolit (OZ, §657-672).

Dle ČSÚ (2023, str.1): *„Do manželství v roce 2022 vstoupilo 54,5 tisíce párů snoubenců, což bylo o 17 % více než o rok dříve a jen o necelých 400 méně než v roce 2019, kdy vrcholil šestiletý růst sňatečnosti. Rozvedeno bylo 19,3 tisíce manželství, meziročně o 1,8 tisíce méně.“*

Z výzkumu (Pavličková, 2017, str. 20) vyplynulo, že podle názoru lidí ve věku 60 let a výše je manželství prospěšné pro výchovu dětí. Pro nejmladší respondenty a respondentky, okolo věku 20 let, byly naopak důležité jisté podmínky pro to, aby vůbec do manželství vstoupili. Mezi tyto podmínky patří např. *„vlastní/partnerova finanční nezávislost, nalezení sama sebe, vzájemné porozumění a snášenlivost s partnerem, schopnost spolu spolupracovat při řešení životních problémů, psychická připravenost na manželství, urovnání případných předchozích vztahových i majetkových závazků, vzájemná informovanost o zdravotním a finančním stavu a absolvování manželství na zkoušku“*. V neposlední řadě tato výzkumná skupina zmiňovala jako další faktor právní ochranu a rovnoprávnější rozdělení rolí v péči o domácnost.

Vznik manželství je bezesporu více opěvován páry sezdanými, kteří institutu připisují určitou důležitost a obhajují ho. Tito jedinci zároveň hájí přesvědčení, že jsou šťastnější než ti rozvedení. Naopak rozvedení lidé nepovažují tento výrok za pravdivý a domnívají se, že ve společnosti mají stejnou vážnost. Obhajovali rozvod jako přijatelné řešení ve chvíli, kdy rodina nefunguje. Výpovědi respondentů se lišily i dle toho, zda jsou příslušníky nějaké církve, náboženství nebo naopak ateisty. Dále se názor může lišit z důvodu odlišného politického přesvědčení. Lidé, kteří jsou založeni politicky více

levicově, preferují sezdané páry z mnoha důvodů, a to např. finanční jistota, založení rodiny a výchova dětí, zároveň jim lidé sezdaní přijdou spokojenější a v životě naplnění. Za ty, kdo jsou v tomto tématu více tolerantní, můžeme označit lidi pravicově orientované, jelikož přikládají vztahům větší volnost a uzavření sňatku pro ně není záruka spokojenosti (Čadová, 2020).

1.2 Partnerství

Dle Trapkové a Chvály (2005, in Kolařík) je vznik partnerství vnímán jako vztah, který označují za získaný. Takový to vztah stojí zprvu na zamilovanosti a sexuální přitažlivosti. Vztahy získané navazujeme během života a vyžadují pravidelnou péči, jinak jsou křehké a mají tendenci zanikat. Důvěra se buduje díky získané zkušenosti, což vede ke vzniku vztahů vrozených, jakmile se do partnerství narodí potomek. Tím vzniká vztah nesmazatelný a nezrušitelný a zároveň mezi partnery vztah biologicko-rodíčovský.

„Balancování rodičovství a partnerství je někdy o to těžší, že klade na dospělé (ale i na děti) různé nároky. Ty se mění nejvíce v závislosti na proměně schopnosti a potřeb dětí” (Franke, 2016 in Kolařík).

Partnerství mladým lidem dává pocit bezpečí, radosti, sounáležitosti, lásky, dostatek sexu a obecně pocit naplnění či smyslu v životě. Je pro ně důležité, aby se v partnerství střetávali hodnoty, jako je v první řadě láska, věrnost, důvěra, společná budoucnost, názory a společně trávený čas. Primárním nástrojem pro kvalitní partnerský vztah je poté komunikace, sdílení a vzájemné porozumění. Postoj k manželství se zdá být v mladé generaci ambivalentní, vědomě reflektují výhody i nevýhody manželství a nesezdaného soužití, tedy partnerství. Obecně bychom však mohli říct, že manželství vnímají jako smysluplné, jakmile se partneři začínají zaobírat výchovou dětí a jejich role v páru se tedy mění (Rezková, 2017).

Vítečková (2014) ve svém výzkumu tvrdí, že jednou z největších změn v demografickém uspořádání v evropských zemích je právě nárůst podílu narozených dětí do nesezdaného soužití. V České republice téměř 40 % žen porodilo prvního potomka do nemanželského svazku, tudíž tyto ženy vstupují do manželství později, druhé dítě už se většinou do manželského svazku narodí. Tento rozšiřující jev je vysvětlován dvěma důvody. V první řadě je to změna hodnot a rostoucí individualismus jedinců. Jako druhý důvod uvádí změnu ekonomických podmínek a narůstající nejistoty na pracovním trhu, pro páry je proto

jednodušší tento dlouhodobý závazek odkládat. Zároveň čím více je tento jev ve společnosti rozšířený, tím s sebou volba nesezdaného soužití nese menší stigma a tlak ve společnosti na formální uzavírání svazku. „Z hlediska dalšího průběhu rodinných drah lze rozšířit tři typy nesezdaných svazků, do kterých se narodilo dítě: 1) nesezdané soužití s dětmi jako fáze procesu vstupu do manželství: 2) nesezdané soužití s dětmi jako alternativa k manželství a 3) nesezdané soužití s dětmi přibližující se manželství.“

1.3 Rozvod a rozchod jako rozpad rodiny

Rozvod byl dle sociologické encyklopedie definován jako: „právní zrušení manželství během života obou partnerů, jemuž předchází jeho reálný rozpad (jestliže k reálnému rozpadu manželství dojde úmrtím jednoho partnera, jde o ovdovění)“ (Vodáková, 2017).

Dle ČSÚ míra rozvodovosti v roce 2020 klesla na 40 %. Příčinou může být covidový rok, který s sebou nesl spoustu karanténních opatření a absenci soudního systému. Co se rozvodů týče, tak díky liberalizaci rozvodové legislativy, a také větší toleranci k rozvodům mezi lidmi, se rozvodovost přirozeně zvyšovala. Největší nárůst rozvodů byl zaznamenán v roce 2010, kdy bylo zaznamenáno 50 % rozvodů a od této chvíle spíše míra klesá. Ivo Možný poukazuje na fakt, že v historii manželství nikdy netrvalo tak dlouho, jako je tomu dnes. V současnosti se průměrné manželství před rozvodem datuje třinácti roky soužití, což je dle něho déle, než trvala manželství v letech minulých. Lidé se dožívali nižšího věku a také rozvod nebyl ekonomicky přístupný pro všechny, zvláště potom pro ženy. Nicméně, i když míra rozvodovosti klesá, tak to neznamená, že manželství jako takové posiluje na významu. Sňatečnost klesla od roku 1990 na polovinu, tím se zvýšil počet dětí narozených do nesezdaných párů (v roce 2020 dokonce 58 % dětí). Za trend bychom mohli označit uzavírání sňatků po narození dítěte.

Nejčastějšími příčinami rozpadu rodiny je problém v komunikaci, nedostatek dovedností pro zvládání konfliktů, nedostatečný závazek k manželství, ztráta pouta a lásky, finanční problémy, závislost na alkoholu, nedostatečná vyspělost a fyzické týrání. Na druhé straně nejméně časté příčiny rozvodu v porovnání s ostatními mohou být spojeny s rozdílností manželů a jejich povah, téma týkající se výchovy dětí, odchod z domova na delší dobu nebo nedostatečná spolupráce při domácích pracích (Damota, 2019).

Vohlídalová (2010) se ve své analýze zabývá příčinami rozpadu vztahů. Mezi hlavní faktory odlišného vnímání příčin rozvodů mezi lidmi patří pohlaví, socioekonomický statut a životní cyklus. Z analýzy také vyplynulo, že důvody pro ukončení vztahu v manželství a v nesezdaném soužití, se významně liší. U manželství můžeme ukončení, tedy rozvod, vidět v případech, kdy se jedná o nevěru, osobní či sexuální problémy, neshodu v představě o založení rodiny nebo vzájemné nepochopení ve výchově dětí a v neposlední řadě špatné nastavení domácích prací. Nesezdané páry řeší problematiku spojenou s nedostatkem společného času nebo jiné představě o volnočasovém vyžití, což jsou pro ně pádné důvody k rozchodu. Jestliže daný pár je rodiči, má doma malé či starší dítě, které představuje určitou zátěž, tak je to bezesporu velkou zkouškou pro partnery či manžele. *„Ukázalo se totiž, že čím mladší je nejmladší dítě v době rozvodu, tím spíše se partnerství rozpadá z důvodu nedostatku času tráveného společně, kvůli neshodám v zacházení s penězi a alkoholismu a jiným závislostem a násilím“*. Velkou roli hraje délka vztahu obecně, kdy u delších partnerství dochází k rozpadu hlavně z důvodu nevěry, problémům v sexuálním životě, a také z důvodu celkového ochladnutí vztahu obecně. Kdybychom měli zohlednit i vztahy krátkodobější, důvodem pro rozpad bývá často nedostatek společného tráveného času. Sociodemograficky to znamená, že se na problematiku díváme skrze faktor pohlaví, vzdělání a věku. Bylo zjištěno, že čím vyšší vzdělání daný respondent má, tím méně se setkáme s nevěrou, jako příčinou k rozpadu vztahu. Když vezmeme v potaz věk, je zjištěno, že mladší lidé se oproti těm starším rozcházejí spíše z důvodu nenaplnění představ o společném trávení volného času, avšak u lidí starších můžeme mezi hlavní příčiny rozpadu vztahu řadit alkoholismus a jiné závislosti či násilí. *„Přestože se tedy může na první pohled zdát, že podání žádosti o rozvod je pouhou formalitou, naše data ukazují, že tato skutečnost do jisté míry odráží pozici jednotlivce a jeho kapitál a zdroje. Přestože většinou podávají žádost o rozvod ženy, šance, že podají žádost o rozvod právě ony, se ještě zvyšuje s jejich vzděláním, nižším věkem a přítomností dětí v rodině“*.

Dle Matějčka a Dytrycha (2002, str. 39) bychom měli hovořit o 3 stádiích rozvodu. První byl pojmenován jako **manželský (rodinný) nesoulad**. Vzniká z více či méně věcného konfliktu, který se projevuje sníženou schopností obou stran nacházet vhodné kompromisy a řešit konflikty. Z tohoto relativně běžného manželského nesouladu, který nikdo „nediagnostikuje“, se stává manželský konflikt. Dalším stádiem je tzv. **manželský (rodinný) rozvrat**. To už je vážnější poškození základní funkce rodiny (citové, finanční, výchovné). Rozpad rodiny může být vážný a dlouhodobý, což může přerůst v samotný

rozvod, který je i posledním stádiem. Oficiálně se jedná o legální ukončení manželského vztahu mezi dvěma osobami. Nejvýraznější změnou od rozvratu je to, že rodinný spor už nyní není pouze rodinnou záležitostí, ale do role aktérů se podáním návrhu na rozvod dostávají i jiné instituce, jako např. soudy, právníci, SPOD.

Rozvod v České republice probíhá dvojitým způsobem. Hlavním faktorem pro určení typu rozvodu je schopnost manželů se vzájemně domluvit. Záleží primárně na jedné věci, a tou je dohoda, ve které se manželé domluví na základních a nejdůležitějších aspektech, jako je péče o dítě/ děti, vypořádání společného majetku, bydlení a popř. výživné. Jakmile jsou tato jednotlivá témata ošetřena a oba s rozvodem souhlasí, rozvod může proběhnout hladce a rychle. Druhým, bohužel častějším případem je u nás rozvod tzv. sporný. Ten nastává ve chvíli, kdy mezi manželi selže komunikace a nejsou schopni se na žádném ze zmiňovaných aspektů domluvit. V obou případech musí být splněny některé další podmínky, které avšak v tuto chvíli, vzhledem k tématu mé práce není nutné uvádět (Smith, 2004).

Období po rozvodu je často účastníky prožíváno stejně intenzivně, jako samotný rozvod. Záleží zde na mnoha hlediscích, které jedince ovlivňují. Taková hlediska mohou představovat např. problémy s bydlením, samotu, ekonomické či psychické potíže. Dalo by se říci, že po psychologické stránce jde o podobný proces, jako při ztrátě (úmrtí) jedince. V některých případech to může mít poněkud horší dopad, jelikož bývalý partner/ka jsou stále naživu a je nutné s ní/m komunikovat. Psychická reakce na rozvod má několik ne zcela rozpoznatelných stádií. Člověk si projde pocity beznaděje, vzteku, zoufalství, výčitek, pochybností o vlastní hodnotě a úvah o tom, „jak a co by se stalo kdyby“. Také se potýká se ztrátou společenských kontaktů, až do doby nové adaptace. Po rozvodu se lidé dělí na dva odlišné tábory, přičemž jeden není schopen kontaktu s opačným pohlavím a projevují se u něho spíše pocity izolace. Jiní naopak vyhledávají jakousi náhradu za chybějícího manžela/ku, bez ohledu na racionální zhodnocení pro budoucí vztah (Matoušek, 2010).

Podle výzkumu (Roper et al., 2020) je rozvod rodičů jeden z běžných jevů, který může mít jak pozitivní, tak negativní důsledky. Hrají zde roli škodlivé, ale i ochranné faktory. Po zkoumání vazby, vztahů mezi rodiči a dětmi, jejich spokojenosti a emoční pohody bylo zjištěno, že ti, kteří ve svém životě rozvod rodičů zažili, byli méně náchylnější k rodičovské vazbě, prožívají menší spokojenosti ve vztazích a cítí větší vztahovou tíseň. Také se potvrdilo, že existuje souvislost vztahů mezi rodiči a následně dětmi a jejich vztahy.

V takto těžké životní situaci může být prospěšné obrátit se na odborníky, kteří pomohou dovysvětlit důležitost vazeb mezi rodiči a jejich potomky.

ČSÚ (2022) se zabýval rozvodovostí a zjišťoval, jak se počet rozvodů pohyboval v období těchto 5 let. Od roku 2017, kdy počet rozvodů dosahoval vysokého čísla 25 755, se počet každým rokem pomalu snižoval. Až do zmíněného roku 2022, kdy číslo rozvodů bylo 19 324.

Dle výzkumu Paloncyové (2019) můžeme tvrdit, že neúplné rodiny vznikají takřka ve stejné míře rozvodem (43 %) jako rozchodem (38 %), avšak u rozvodů nastalo odloučení páru po delší době. Další zajímavou informací je, že v průměru v každé osmé rodině spolu rodiče nejmladšího dítěte ani nežili. Maříková a Vohlídalová (2011) uvádí jako nejvýznamnější rozdíl mezi manželstvím a nesezdanými partnerstvími nízkou míru stability právě u párů nesezdaných. V naší kultuře nesezdaná soužití představují jistou formu vztahu, při němž dochází k zjištění, zda vztah je dostatečně perspektivní či nikoliv k tomu, aby přešel do manželského svazku. Faktory, které ovlivňují stabilitu vztahů, jak u sezdaných, tak i nesezdaných párů, si nyní rozvedeme. Některé ovlivňují specificky manželství, některé zase nesezdané soužití a některé působí stejným způsobem na obojí. Obdobným způsobem na stabilitu v pozitivním slova smyslu obou typů vztahů působí přítomnost dětí v rodině a ekonomicky aktivní oba v páru. Naopak negativně na stabilitu mohou působit časté předešlé rozpady vztahů, což představuje pro pár větší riziko rozpadu i jejich současného vztahu. Dalšími faktory, které neodmyslitelně patří k problematice a značně ji ovlivňují, je vzdělání, délka trvání vztahu, rozvod rodičů a věk. U vzdělání se ukazuje, že: *„snižuje riziko rozvodu u žen a mužů se základním vzděláním, a naopak zvyšuje riziko rozpadu nesezdaných soužití u mužů a žen s vysokoškolským vzděláním.“* Co se délky vztahu týče jako faktorem pro rozpad vztahu, tak u sezdaných párů je rozvodovost patrná hlavně mezi 6.-10. a 3.-5. rokem. Páry nesezdané prožívají rozpad v nejvyšší intenzitě na začátku vztahů anebo kolem 3.-5. roku trvání. Na věku záleží hlavně ve chvíli vstupu do vztahu, u manželství bylo zjištěno, že vstupovat do svazku v nižším věku vede k větší rozvodovosti, ale naopak u nesezdaných párů se tato souvislost neprokázala. Poslední faktor, který ovlivňuje stabilitu vztahu se váže pouze k manželství, jelikož se týká rozvodovosti rodičů, která značně ovlivňuje stabilitu manželství.

1.3.1 Dítě v rozvodu a rozchodu

Dítě, které si zažívá rozvod rodičů se může projevovat a reagovat různě. Jeho chování je ovlivněno mnoha faktory, jedním z nich je vývojové stádium, ve kterém se dítě momentálně nachází, také je to schopnost jeho rodičů mu porozumět a pochopit jeho potřeby a pocity. Chování dítěte závisí také na jeho temperamentu a na tom, jaké mělo psychosociální fungování před a po rozchodu. Situace a činnosti spojené s rozvodem na děti působí různě. Jestliže rodič dítěti neporozumí a neposkytne mu prostor pro naplnění jeho individuálních potřeb, může to vést k frustraci dítěte a zvýšenému stresu (Cohen et al., 2016).

Děti se zabývají během rozvodu základními otázkami, jako např: *Co se stane se mnou, s mým bezpečím, s mými vztahy v každodenním životě? Proč se moji rodiče rozvedli a je to hotová věc? Jak rozvod změní vztahy s mým otcem či matkou?* Tyto otázky mohou vést ke značnému zmatku, a proto se mnohé děti od toho snaží raději izolovat, popřít a/nebo odložit stranou vše, co se mezi jejich rodiči děje. Místo toho se soustředí na svůj společenský nebo osobní život. Poté, co v průběhu prvních několika měsíců (nebo i déle) rozvodového procesu dojde k praktickým změnám, obvykle se zvýší jistota, stabilita, jasnost a s ní i schopnost o věcech mluvit. Většina dětí nepřímo vyjadřuje potíže a problémy ve fungování, které se mohou projevovat mnoha způsoby, například izolací nebo známkami deprese. Děti si nejsou jisté tím, komu mohou a nemohou důvěřovat. Jedním z hlavních vlivů na rozvodový proces jsou vztahy mezi rodiči, které se ne vždy podaří plně zachovat nebo posléze zlepšit. V tuto chvíli je nesmírně důležitá komunikace dětí s každým z rodičů (Oren, Hadomi, 2020).

Matoušek a Uhlíková (2010) uvádí různé varianty postavení dítěte v rozvodu a po něm. Dělí je do šesti typů, některé z nich si v následujících řádcích představíme.

Nejlepší možná varianta postavení dítěte, jakou může v rámci rozvodu svých rodičů dostat, je, když udržuje s oběma pravidelný kontakt a daří rodičům se daří dítě nevtahovat do svého rozvodového tématu. Rodiče se většinou předem domluví na střídavé péči a povětšinou konají dle své dohody. Druhou variantu označují jako nástroj pomsty, přecházející až v syndrom zavrženého rodiče, čemuž se věnuji v kapitole níže. Rodič dítěti výslovně brání ve styku s druhým rodičem, budí v něm pocit strachu a je proti druhému rodiči popouzeno. Může zde docházet k vyhrožování a následným trestům (fyzické aj.). Tyto tresty v dítěti mohou vyvolat až psychosomatické reakce (koktání, nechut', únik moči). Dále

pro rodiče může být dítě jako jeho poslední naděje, jak s bývalým partnerem navázat kontakt a znovu navodit přijatelnou a vstřícnou atmosféru. Druhého rodiče tak kontaktuje při každé sebemenší skutečnosti, která se týká jejich dítěte, pod záminkou vést rozsáhlé debaty. Ve výčtu variant autoři uvádí i roli dítěte jako prostředníka. Znamená to, že dítě má za úkol zprostředkovat to, co si bývalí partneři nedokážou říct sami mezi sebou. Zpočátku je tato role pro dítě nepříjemná, časem jí může začít dokonce zneužívat ve svůj prospěch.

Mohou být i případy, kdy se dítě pro rodiče stane tzv. náhradním partnerem. Sděluje mu všechny své stesky nebo s ním dokonce konzultuje některé vážnější situace. Tímto chováním tak nevědomky blokuje navázání nového partnerského vztahu. Poslední variantou postavení dítěte, je zanedbávání. Rodiče jsou natolik zaslepeni svými problémy a nevyřešenými vztahy s bývalým partnerem, že se o dítě přestanou zajímat. Zanedbávání u starších dětí může vyústit v překročení zákona ze strany rodičů a následně pak nutnou spoluprací se státními orgány a jinými institucemi.

1.3.2 Formy porozvodové péče o dítě

To, jaké budou po rozvodu či rozchodu mezi rodiči panovat vztahy, závisí primárně na daném páru. V první řadě se vztah odvíjí od toho, zda oba v páru s rozvodem (rozchodem) souhlasili nebo naopak se jednalo o rozvod (rozchod) sporný. Na to následně navazuje i skutečnost, zda se pár byl schopen dohodnout na formě porozvodové (porozchodové) péče o dítě. Pro všechny zúčastněné je nesmírně důležité se na formě péče shodnout, jelikož samotné spory a nedorozumění se záhy mohou či přímo podepisují na psychickém stavu nejen dětí, ale i ostatních členů rodiny.

V České republice máme pro právní vymezení této problematiky určený Občanský zákoník č. 89/2012. Dle něho soud formu péče stanovuje, konkrétně v §906 a §907. Soud rozhoduje na základě těchto paragrafů o tom, kdo bude o dítě pečovat, a to s uvážením na zájem dítěte. Při rozhodování se bere v potaz vztah s daným rodičem, sourozenci a v neposlední řadě i s prarodiči. Ve chvíli, kdy se rodiče dohodli předem bez pomoci soudu, následně soud jen schválí jejich dohodu, jestliže je v souladu se zájmem dítěte. V §907 se dočteme, jaké formy péče může soud aplikovat, samozřejmě tak, aby byla v nejlepším zájmu dítěte (OZ, §906, §907).

Dále soud při rozhodování bere ohled na: „*osobnost dítěte, zejména na jeho vlohy a schopnosti ve vztahu k vývojovým možnostem a životním poměrům rodičů, jakož i na citovou orientaci a zázemí dítěte, na výchovné schopnosti každého z rodičů, na stávající a očekávanou stálost výchovného prostředí, v němž má dítě napříště žít...*“. Mezi další rozhodovací faktory patří např.: dosavadní péče o dítě, naplnění citové, rozumové a mravní složky dítěte a také to, kde má dítě lepší zázemí pro zdraví a úspěšný vývoj. I když je dítě soudem svěřeno do péče jednoho z rodičů, tak soud dbá na pravidelné udržování osobního styku s rodičem druhým, stejně tak na právo pravidelného poskytování informací, týkající se dítěte. Podle mnoha faktorů, dostupných informací a vyjádření všech zúčastněných se soud rozhoduje, zda dítě svěří do **péče jednoho z rodičů**, do **střídavé péče** nebo do **péče společné** (OZ, §907).

Střídavá péče je známá pod principem střídání stejné doby u otce a stejné doby u matky. Délka doby, po kterou je dítě u jednoho z rodičů není nijak zákonem vymezena, tudíž soud častokrát respektuje dohodu rodičů. Ideální je v této formě péče opravdu dodržovat týden a týden, jakmile se na jedné straně prosazuje delší období, často za tím může stát jiný motiv než prospěch dítěte. Překážkou pro střídavou péči by nemělo být ani vzdálené bydliště rodičů. V nejlepším možném případě si rodiče vychází vstříc a pokud je žádoucí, aby se dítě v týdnu setkalo s rodičem druhým, je tomu tak. Máme na mysli různé oslavy, výlety, zájezdy nebo třeba dětské dny (Novák et. al., 2015, str. 97).

Ačkoli se veřejnost přiklání k rovnoměrnému střídání rodičů v péči o dítě, ptáme-li se na detaily střídavé péče, postoj není tak jednoznačný. Tento režim je více spojován s preferencemi otců, je vnímán jako férový model pro oba rodiče, kdy dítě tráví stejně dlouhé období s každým rodičem. Na druhou stranu je zde stále silná představa, že je dítě „baťůžkář“. Uspořádání střídavé péče volí častěji méně konfliktní, vzdělanější a movitější rodiče, z toho vyplývá i fakt, že to má neutrální nebo pozitivní dopady na dítě. Děti, které jsou vychovávány v tomto režimu mají konstantní nebo lepší výsledky než děti v péči výhradní. Na základě zkoumané literatury, která se této problematice věnuje je zřejmé, že dětem střídavá péče nijak zvlášť neškodí. Jediné, co může na děti působit negativně jsou neadekvátní postupy rodičů a institucí (konflikty, nejistota) (Fučík, Šolcová, 2022).

Výzkum veřejného mínění z roku 2022 o Stabilitě rodiny po rozchodu rodičů uvádí, že na péči o dítě by se měli podílet rodiče rovnoměrně. Avšak stále se potvrzuje názor, že dítě by mělo mít domov u jednoho z rodičů a s druhým se scházet pravidelně či s ním být

v kontaktu. Bylo zjištěno, že společnost akceptuje výhradní péči matky, jestliže je dítě v předškolním věku. Je zde tedy vidět určitý nesoulad v tom, že se rodiče mají starat ve shodné míře a zároveň má mít dítě jedno trvalé bydliště. Dalším zjištěním bylo, že respondenti výzkumu znali spíše pojem střídavá péče než péče výlučná. Režim výlučné péče je ve společnosti chápán jako primární péče matky, která o tuto péči žádá častěji nežli otec. V představách respondentů výzkumu je druhý rodič s dítětem každý druhý víkend, případně nějaký den v týdnu. Rodiči, který pečuje je tendence přisuzovat větší pravomoc v rozhodování o dítěti.

„Lze shrnout, že ačkoli není rozpad rodiny v české společnosti výjimečným jevem, míra povědomí o tom, jak celý proces probíhá, jak je možné péči o děti následně uspořádat, nastavit a jaké to má praktické dopady na děti i rodiče, je obecně stále relativně nízká“ (Palonciová, 2022).

1.3.3 Syndrom zavrženého rodiče

Syndrom zavrženého rodiče je psychologický pojem pojmenovaný americkým lékařem Richardem Gardnerem, z roku 1985. Autor definuje syndrom jako poruchu, která vzniká u nezletilých dětí, v případě konfliktního rozvodu či rozchodu rodičů. Rozdělil syndrom do 3 stupňů (mírný, středně těžký, těžký), dle míry ovlivnění dítěte, přičemž je nutné u každého stupně zaujmout jiný psychologický a právní přístup. U syndromu zavrženého rodiče se jedná o tzv. přeprogramování či odcizování dítěte patologickým rodičem. Nazývá to jakési vymývání mozku, které vede ke ztrátě kontaktu, citů a nastavení neoprávněné zášti vůči druhému rodiči. Tito rodiče používají hanlivé výrazy na adresu druhého rodiče, falešná obvinění např. ze znásilnění nebo zneužívání. Vytváří tak novou rodinnou virtuální realitu plnou teroru a hrůzy. V dítěti to vyvolává pocit strachu a nedůvěry vůči odcizenému rodiči, děti mají tendenci se spojit s „trpícím“ rodičem, což definitivně zničí vztah s odcizeným rodičem (Maier, 2009).

Motivem pečujícího rodiče k programování a bránění dítěti ve styku s druhým rodičem je zlost, vztek, nevyřešený vztah s bývalým partnerem, pocit lásky k bývalému partnerovi nebo také pocit strachu ze ztráty dítěte. Většinou se tento jev vyskytuje u matek, jelikož dítě se stalo jedinou náplní ženina života a má plnou touhu dítě vlastnit. Dítě v tu chvíli vnímá tlak a snaží se zavděčit rodiči, který jej vychovává a je na něm závislé (Černá,

2001). Důsledkem syndromu zavrženého rodiče pro dítě je ztráta všeho, co s druhým rodičem souvisí. Může dojít k tomu, že se u dítěte rozvine značná psychopatologie, která vyústí ve zbrzdění a deformaci emocionálního vývoje dítěte. Dítěti si vstíjí, že jeho rodič je závadný a špatný, avšak ono má polovinu genu právě z něho. Tento fakt podstatným způsobem následně narušuje sebedůvěru jedince. Odepřením jednoho rodiče ztrácí chlapci i děvčata potřebný model pro formování sexuální role. Dále může být snížena schopnost sociální diferenciacce a narušen vztah k autoritám (Bakalář, 2006, str. 49).

Podle Giulio (2021) se negativní zážitky z dětství, zejména během raných vývojových období mohou na dítěti dlouhodobě podepsat. Syndrom zavrženého rodiče může mít dlouhodobé důsledky na celkové zdraví jedince v dospělosti a může tak přispívat k mezigeneračnímu koloběhu zdravotních problémů.

Jak jsme pochopili, tak dítě se velmi často může stávat obětí, ale i nástrojem sporů. Je prokázáno, že právě styk s druhým rodičem v rozvedeném páru je vnímán jako častá otázka, kterou je potřeba řešit, zejména styk otce s dítětem. V některých případech, kdy situace eskaluje se snaha rodiče může přibližovat až k tomu, aby druhý rodič byl ze života dítěte úplně odstraněn (Zakouřilová, 2014, str. 59).

1.4 Práva dítěte a jeho nejlepší zájem

Práva dítěte jsou v České republice obsažena ve velmi důležitém dokumentu, a tím není nic jiného než nejuznávanější Úmluva o právech dítěte. Úmluva o právech dítěte vstoupila v platnost v roce 1990 a téměř všechny státy světa se dohodly tuto dohodu dodržovat. V tehdejší ještě Československé republice tato úmluva vstoupila v platnost ve dne 6.2.1991. Úmluva obsahuje 54 článků, které jednotlivě vysvětlují, jaká práva dítě má mít a zároveň i to, jaká práva člověk pečující o dítě musí plnit, aby práva dítěte nebyla porušována. V článcích úmluvy se dočteme například to, že dítě je osoba do 18 let věku, že státy zakazují diskriminaci na dětech, dbají na ochranu dítěte a jeho zabezpečení a mnoho dalšího. Článek 9 popisuje za jakých okolností může být dítě od rodičů odděleno příslušnými orgány, jeli to v nejlepším zájmu dítěte, viz níže. Také stanovuje právo na osobní kontakty s oběma rodiči, zdaleka to není v rozporu se zájmem daného dítěte. V článku 18 se například dočteme, že rodiče mají společnou odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte. Následující články úmluvy se zabývají tématy jako jsou např. nezbytnosti týkající se osvojení, zdravotní a

finanční zabezpečení dítěte, zákaz jakéhokoliv vykořisťování nebo postavení dítěte jako uprchlíka atd.... (Úmluva o právech dítěte, 1991)

Nejlepší zájem dítěte je pojmem složitým a v praxi vyžaduje značnou míru individualizace. Při řešení konkrétního případu je povinností zákonodárce, soudce nebo jiného orgánu, aby pojem objasnil a konkrétně využil. Z tohoto tvrzení vyplývá, že pojem je značně přizpůsobivý a flexibilní. Je totiž primárním cílem, aby dítěti přinášelo opravdu jen ten nejlepší zájem pro něho samého, který se následně určuje dle dané situace, osobního kontextu a jeho potřeb (Committee on the Rights of the Children, 2013).

Je bezesporu důležitým hlediskem při rozhodování, avšak nikoli jediným. Kdokoliv, kdo dětské životy nějakým způsobem ovlivňuje, na něj musí brát maximální ohled. Otázkou tedy je, proč ve společnosti, a to i v té akademické, máme strach z její realizace. Další otázkou, která v zásadě odpovídá na otázku předešlou je, jak určit kdo je legitimní natolik, aby dokázal definovat, co nejlepší zájem daného dítěte vlastně má být. Často právě ani samotní rodiče nevědí, co nejlepší zájem dítěte může být a slepě prosazují zájmy své. Ve chvíli, kdy se toto děje a nejlepší zájem dítěte je ohrožen, nastupuje na scénu stát (Westphalová, 2019).

Dle MPSV (Punova, 2019) je nejlepším zájmem dítěte myšleno „*plné užívání veškerých práv definovaných v Úmluvě o právech dítěte. V případě, že ochrana jednoho z těchto práv omezuje jiné z těchto práv či mu brání, je třeba hledat takové opatření, které zachová obě dotčená práva v nejvyšší možné míře. Je důležité respektovat, že se zájmy dítěte v průběhu času mění, a to změnou situace dítěte, dalších okolností a zejména také zvyšováním věku a, postupných dospíváním dítěte (úměrné s tím se také zvyšuje autonomie dítěte)*“.

1.4.1 Orgány sociálně právní ochrany dětí

V současné době se v České republice za orgány sociálně právní ochrany dětí považují tyto: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí, krajské úřady, Úřad práce a obecní úřady obcí s rozšířenou působností i obecní a újezdní úřady. A v neposlední řadě OSPOD neboli Orgán sociálně právní ochrany dětí, což je státní orgán, který má za úkol chránit zájmy nezletilého dítěte (Matoušek a Pazlarová, 2016, str. 35).

Dle Ptáčka a Pemové (2012, str. 27) má OSPOD důležitou roli: „*Centralizace řízení ochrany dětí zajišťuje rovný přístup všem dětem v nouzi, je zárukou, že hodnocení situace dítěte (rodiny) i následná intervence bude realizována standardně, objektivně a transparentně a umožňuje externí analýzu a kontrolu zvolených postupů i přenos příkladů dobré praxe, případně modifikaci legislativy na základě praxe*“. Pro výkon této činnosti je nezbytné, aby vše probíhalo na lokální úrovni a pracovník znal dané dítě, rodinu, komunitu a širší sociální souvislosti v regionu. Klíčovou rolí při hodnocení ohroženosti daného dítěte hraje sociální pracovník, který má za úkol stanovit intervenční strategie. Ten, kdo nadále nese odpovědnost za ochranu dítěte jsou bezesporu rodiče, další odborníci, kteří s dítětem pracují a také veřejnost.

Hlavním pramenem při řešení událostí ohrožených dětí je zákon 359/1999 sb. O sociálně-právní ochraně dětí. Kde v §5 definuje, že předním hlediskem je: „*zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte*“. OSPOD se zaměřuje na určitý typ dětí a rodin. Mohou to být děti, jimž rodiče zemřeli, neplní rodičovskou povinnost, zneužívají práva plynoucí z rodičovské povinnosti atd... (Zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 sb., §5, §6)

Aktivita, které OSPOD vykonává výstižně popisuje Smrž (2016):

<ul style="list-style-type: none"> ● Kolizní opatrovník dítěte
<ul style="list-style-type: none"> - jeho úkolem je ochránit dítěte nejlepší zájem ve chvíli, kdy o dítěti rozhoduje soud
<ul style="list-style-type: none"> ● Úprava styku a výživného
<ul style="list-style-type: none"> - v tomto případě se OSPOD snaží zjistit názor a postoj dítěte k dané věci
<ul style="list-style-type: none"> ● Zastupování dítěte v otázkách majetku
<ul style="list-style-type: none"> - jestliže dítě je dědicem a rodiče chtějí s majetkem dítěte disponovat, OSPOD opět dítě ve věci před soudem zastupuje
<ul style="list-style-type: none"> ● Kontrola rodičovské odpovědnosti

- OSPOD kontroluje zákonem definované povinnosti rodiče, vůči dítěti
● Monitoring rodinného prostředí
- OSPOD pozoruje rodinné prostředí a popřípadě se snaží zajistit dítěti prostředí klidné či stávající situaci uklidnit
● Pomoc rodině v závažné situaci
- mohou to být situace ekonomického, sociálního rázu nebo problémy spojené s bydlením

Je důležité zmínit, že ochrana dětí a rodiny celkově je základním parametrem pro funkční sociální politiku státu. Může se zdát, že laická většina obyvatel dokáže intuitivně říci a určit, co je ve výchově a péči o dítě správné a stejně tak, co správné není. I když se profesionálové mohou s těmito dojmy a přesvědčeními setkat, tak by na tom své rozhodování neměli zakládat. Odborná sociálně-právní ochrana dětí je multifaktoriální jev, kdy je potřeba využívat multidisciplinární spolupráci týmu k tomu, aby byly brány v potaz všechny dílčí příčiny zanedbávání. Klíčem k úspěchu je posilování silných stránek rodičů, dítěte, a hlavně celé rodiny (Ptáček a Pemová, 2012, str. 29).

1.4.2 Rodinná mediace

„Mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů, při kterém mediátor jako nezávislá a nezaujatá osoba pomáhá stranám identifikovat jejich zájmy a podporuje je v hledání společných praktických a reálných řešení v bodech, které způsobily konflikt“ (Šišková, Stöhrová in Matoušek a kol., 2003, str. 138).

Dle Nováka (2012) je rodinná mediace jedna z alternativ pro řešení sporů, kdy cílem je dohoda s ušetřením energie, která by byla vynaložena při zdlouhavých soudních sporech, jež nemají vítězů ani poražených.

Mediace má určité principy, mezi které patří (Šišková, Stöhrová in Matoušek a kol., 2003, str. 139):

1. Neutrannost
Mediátor musí při výkonu své práce podléhat nezaujatosti jedné či druhé strany. Jakmile tento princip není zachován a mediátor cítí sympatii k jedné ze stran, je pravý čas na přenechání případu jinému kolegovi.
2. Vyváženost
Obě strany sporu by měly mít stejný čas a prostor na vyjádření svého postoje. Mediátor by měl vyváženost zabezpečovat a poskytovat.
3. Neutralita
Jde o to, aby se mediátor nevměšoval do klientovo názorů a návrhů, aby respektoval plně klientovo přání a neprosazoval tak názory a návrhy své, ač by se mohli zdát sebevíc účinnější.
4. Nezávislost
Ani jeden z klientů by neměl mít s mediátorem jakoukoliv vazbu, která by mohla ohrozit nezávislost procesu.

Jak už víme, tak rodinná mediace může zásadně pomoci při řešení rodičovských povinností, ale nejen to. Můžeme mediaci brát i jako skvělý nástroj pro řešení povinností okrajových, které se s dětmi a následným fungováním pojí. Kdybychom zůstali u rodičovských sporů, tak se nejčastěji řeší potíže spojené s otázkou (What is family mediation, b.r.):

1. kde a kdy budou děti s rodiči trávit čas
2. jak budou děti udržovat vztahy s prarodiči
3. stanovení výživného a další finanční podpory
4. dohodnout se na školních prázdninách a svátcích
5. další (školství, dovolené, přemístění, změna jména, představení nových partnerů).

Okrajovými spory může být myšleno:

1. vypořádání majetku
2. kdo se odstěhuje z domácnosti
3. kdo bude koho finančně podporovat
4. jak budou hrazeny nadcházející výdaje spojené s dítětem.

2 Asistovaný kontakt

Posledním možným typem neboli řešením pro rodiče, kteří se potýkají s problémy v komunikaci či jinými závažnými problémy, které jim brání v přirozeném umožňování styku dítěte s druhým rodičem je asistovaný styk (dále také kontakt, setkání).

Dle Brzobohatého (et al., 2015, str. 201) bychom mohli definovat asistovaný styk, jako čas, který dítě stráví s osobou, se kterou trvale nežije, za přítomnosti třetí strany. Zároveň mezi nimi proběhne jakákoliv forma komunikace nebo poskytnutí informací jednomu o druhém. To, že u styku rodiče s dítětem je přítomna asistence je dočasnou podmínkou, která vyplývá z předchozí dohody rodičů či soudního nařízení.

Metodický průvodce pro asistované kontakty říká, že (Jedináková, 2020, str. 41): „*Asistovaný kontakt lze chápat jako styk dítěte s druhým rodičem pod dohledem třetí osoby na domluveném místě.*“ Asistované styky jsou nabízeny soukromými provozovateli i veřejně financovanými programy po celém světě. Společným cílem je usnadnit kontakt rodiči, který nemá dítě ve své péči, a je to v nejlepším zájmu dítěte. Asistované styky jsou často nařizovány soudem, aby se minimalizovalo a předcházelo špatnému zacházení s dětmi. Také, aby se snížilo riziko poškození rodičů, dětí a vztahů mezi nimi. V případě potřeby se poskytují písemné zprávy o faktických pozorováních ze setkání. Kromě toho může asistovaný styk pomoci u dítěte zabránit pocitu ohrožení a retraumatizace. Předpokladem, z něhož vychází asistované styky, je, že dětem prospívá, když se po rozchodu/ rozvodu rodičů stýkají s oběma rodiči. Hlavní myšlenou je poskytovat bezpečné, neutrální a na dítě zaměřené prostředí, které usnadňuje, udržuje nebo posiluje kontakt s rodičem, kterému není dítě svěřeno, i přestože společně zažili traumatizující události (např. domácí násilí, sexuální zneužívání, duševní onemocnění) (Saini a Birnbaum, 2015).

Asistovaný styk mezi dítětem a rodičem je metoda, která je upravována v soudních rozhodnutích, anebo doporučována orgánem pro sociálně-právní ochranu dětí, kdy rodiče tak uzavírají mimosoudní dohodu (Brzobohatý et al., 2015, str. 201).

Ráda bych v této kapitole nastínila vše, co je s asistovaným stykem spjato a neodmyslitelně k němu patří. Zaměřím se na jednotlivé důvody volby asistovaného styku, typy, cíle, jeho legislativu a také na to, kdy není vhodné asistovaný styk provádět.

2.1 Legislativní rámec

Jako první bych zmínila fakt, že samotná agenda asistovaného styku rodiče s dítětem v zákoně nemá hlavní právní ukotvení. Většina z nás by zřejmě předpokládala, že se nám ji v zákoně č. 359/1999 o sociálně-právní ochraně dětí podaří nalézt, ale opak je pravdou, a dokonce ani v jiném právním předpise jej nenalezneme definován (Vítková Rulíková, 2009).

V České republice se asistovanému kontaktu věnují hlavně neziskové organizace, které jsou poskytovateli sociálních služeb, dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (metodika, příprava stran a realizace kontaktu). Dále je tu OSPOD, který má možnost asistované styky a asistované předávání realizovat. Avšak, jak můžeme z metodického doporučení č. 11/2009 vyvodit, tak OSPOD není povinen u kontaktu dítěte a rodiče být, jelikož toto ustanovení není nijak zvlášť v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí ustanoveno. Tedy jeho přítomnost u asistovaného styku či předání je dle MPSV nevynutitelná a nepovažuje ji za výkon sociálně-právní ochrany dětí. Přesto se MPSV domnívá, že by bylo vhodné, aby OSPOD byl přítomen, zda je to v jeho možnostech, jelikož se bezesporu jedná o součást legitimního nástroje sociální práce s rodinou. Jedinou, pro nás momentálně výchozí formou je zmínka o jedné z forem asistovaného kontaktu, a to o tzv. plánu navykacího režimu dítěte s rodičem, který je obsažen v zákoně č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních. V § 503 ods. (1) je poté vysvětlen význam této formy. Víceméně se jedná o dobu neboli režim, ve kterém si dítě postupně zvyká na tento kontakt, než bude soudem stanovena finální podoba styku. Soud pověřuje organizaci, zařízení či osobu, která bude mít za úkol kontrolovat daný plán a podmínky průběhu, jako je délka, místo a zájem dítěte (Brzobohatý, et al., 2015).

V tuto chvíli je dle ombudsmana (Křeček, 2023) připravována novela zákona č. 108/2006., o sociálních službách, tak aby zákon definoval právní režim asistovaných kontaktů a asistovaných předávání. Jak už bylo zmíněno výše, tak je služba poskytována v neziskových organizacích, dále jako registrovaná sociální služba (sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi) nebo tzv. volná živnost. Poslední typ provozu činnosti vnímá ombudsman jako problematickou, jelikož pro tento typ služby neplatí žádné požadavky, standardy kvality a dohled. *„Ochránce práv se domnívá, že by bylo žádoucí, aby zákon definoval právní režim služeb asistované kontakty a asistované předávání tak, aby podléhaly právní regulaci stejně, jako všechny ostatní služby poskytované k ochraně ohrožených dětí*

a jejich rodin. Za tím účelem ombudsman navrhuje, aby byly v zákoně o sociálních službách definovány nové služby sociální prevence – asistované kontakty a asistované předávání. “

Kdybychom se na to podívali z evropské perspektivy, tak bychom zjistili, že jediná norma upravující asistovaný styk je Úmluva o styku s dětmi (čl. 4, odst. 3):

„V případě, že není v nejlepším zájmu dítěte udržovat styk s jedním z rodičů bez dohledu, je třeba zvážit možnost osobního styku s dohledem nebo jiné formy styku s tímto rodičem. “

Formy styku v tomto případě dělíme na nepřímý kontakt, kontakt s dohledem a kontakt s podporou. Mezi nepřímý kontakt bychom zařadili telefonní hovory, sms zprávy, e-maily, fotky či dokumenty týkající se dítěte. Ostatní dvě formy kontaktu mají někdy tendenci splývat do sebe, ale nesmíme zapomenout, že každý má své významné místo a význam. Styk pod dohledem je více dozorčí a třetí osoba má za úkol pečlivě monitorovat vše, co mezi rodičem a dítětem probíhá. Naopak podporovaný kontakt nezahrnuje ostražité pozorování či naslouchání, ale ve většině případů je zde soudem určena třetí strana, s níž se kontakt může uskutečňovat (Perry a Rainey, [b.r.]

2.2 Důvody k poskytnutí a neposkytnutí asistovaného kontaktu

Rodiny jsou obvykle odkázány na služby, které poskytují asistované styky a předávání, kvůli obavám z partnerského násilí, zneužívání návykových látek, špatné výchovy, odcizení, problémům s duševním zdravím nebo z důvodu nedostatečného vztahu rodiče k dítěti (Saini et al., 2017).

Dle Jedinákové (2020) nejčastějšími důvody pro poskytnutí asistovaného kontaktu jsou:

1. přerušené vazby
2. návrat rodiče z výkonu trestu odnětí svobody
3. rodič je závislý na návykových látkách
4. výskyt domácího násilí v rodině
5. pochybnost o kompetenci rodiče

6. narušené duševní zdraví rodiče
7. riziko manipulace.

Asistované kontakty by neměli probíhat, jestliže (Mikulková,2019):

1. strany nejsou na kontakt připraveny
2. nejsou akceptovány pravidla kontaktu samotnými rodiči
3. dítě není terapeuticky ošetřeno (zdali je to nutné) a na kontakt není připraveno
4. je přímo soudem zakázaný.

Je naprosto zásadní, aby obě strany byly připraveny a nedocházelo zde k nátlaku k osobnímu kontaktu. V případě, že se tak děje je možné pozorovat známky strachu, odmítání, zklamání nebo dokonce poškození samotného jedince.

2.3 Příprava stran ke kontaktu

Zásadním předpokladem pro úspěšný kontakt je důsledná příprava stran, která se skládá z jednotlivých kroků (Mikulková, 2019):

1. informativní setkání (individuální/ společné)
2. individuální setkání s každým z rodičů (zjistit potřeby a obavy jeho i dítěte)
3. setkání s dítětem
4. posouzení potřeb a situace v rodině
5. snažit se připravit na překážky a vnímat obavy všech stran
6. motivace rodičů k vytvoření vhodných podmínek pro kontakt
7. vyřešit formality typu smlouvy, zprávy atd...

Připravit dítě na kontakt je vhodné až ve chvíli, kdy víme, že jsou vyřešené všechny náležitosti a kontakt se s největší pravděpodobností uskuteční. Dítě přichází nejčastěji v doprovodu rezidenčního (rodič, který má dítě v péči) rodiče. Jde nám o to, abychom dítě

seznámili s prostředím, s průběhem kontaktu a nejlépe i s asistentem. S dítětem je potřeba se seznámit, vysvětlit mu svou roli, zeptat se například na oslovení, které by pro něho bylo příjemné. Důležitým faktorem je, aby dítě asistenta vnímalo jako spojence a někoho, komu může věřit, jestliže se nebude cítit ve chvíli kontaktu komfortně. V rámci organizačních věcí by dítě mělo vědět proč se to děje, kde se to bude dít, jak dlouho se to bude dít i v rámci dlouhodobé spolupráce. V neposlední řadě je na místě se dítěte doptat na jeho zájmy, představy o kontaktu nebo třeba i na obavy z nové situace. Popřípadě pokud dítě obavy vysloví, probrat s ním, jak je možné obavy rozpustit či s nimi umět pracovat.

Dle Jedinákové (2020) by výsledkem přípravy stran měla být v nejlepším případě zakázka, kterou vytvoří pracovník společně s rodiči a dalšími kompetentními osobami. Tvorba takové zakázky se skládá z několika fází, které jsou nezbytné pro to, aby zakázka byla vytvořena kvalitně a individuálně dle potřeb klientů. V první fázi je potřeba získat co nejvíce informací od všech zúčastněných stran, ptáme se na otázky: proč, jak, kdo, kde atd. Ve druhé fázi se navrhuje podoba toho, jak by samotný kontakt mohl vypadat, kde a kdy se bude uskutečňovat. Další fází je fáze samotné domluvy o tom, jak často a pravidelně se bude asistovaný kontakt nebo předávání realizovat, zda bude zakázka pravidelná nebo nárazová. Je nutno, aby zakázka vyhovovala všem zúčastněným a byla pro ně přijatelná i z pohledu pravidel organizace. V poslední fázi přípravy se podepisuje smlouva o poskytnutí služby. Zároveň pracovník či pracovnice svolá minimálně jednu schůzku, kde navazuje kontakt s dítětem a rodinou. Cílem této fáze je také vyjasnění vzájemného očekávání, představ a obav, jak rodičů, tak dítěte. K dítěti je potřeba přistupovat individuálně, dle jeho potřeb, obav a emocí. Je důležité apelovat na rodiče, aby dítě na kontakt či předání připravili a pozitivně ho motivovali např. sbalením věcí k druhému rodiči.

2.4 Typy a cíle asistovaných kontaktů

V praxi se můžeme setkat s několika typy asistovaných kontaktů. Rozlišujeme je na základě několika kritérií, které je dobré znát (Brzobohatý, et al. 2015):

1. charakter problému
2. charakter očekávání a cílů
3. místo výkonu

4. míra dobrovolnosti
5. vědomí asistence.

Ad 1) Asistence u PŘEDÁNÍ / u KONTAKTU

V případě, že při kontaktu mezi rodičem a dítětem nenastávají obtíže a dítě není v ohrožení, je možné využít „pouze“ asistované předání. Děje se tak z důvodu konfliktů na straně rodičů, kteří jinak nejsou schopni dítě předat jeden druhému bez obtíží a hádek. Další variantou využití asistovaného předání je přetrvávající konflikt mezi dítětem a rodičem, kdy ovšem dítěti při samotném kontaktu nehrozí žádné nebezpečí. Dítě pouze není ještě dostatečně připraveno na čas strávený s druhým rodičem a odloučení od pečujícího rodiče může být pro něho emočně náročné. V této chvíli je předání komplikované pro všechny zúčastněné, anebo neproběhne vůbec.

Na straně druhé máme asistovaný kontakt, který trvá po celou dobu společně stráveného času dítěte s rodičem. Asistent může mít za úkol monitorování či podporování, viz níže.

Ad 2) Intervence MONITOROVÁNÍ / PODPORA

Ve chvíli, kdy není nutné, aby asistent do kontaktu nijak zvlášť zasahoval, ale aby pouze byl součástí celého styku, tak je jako vhodný typ volen monitoring. Jde tu spíše o objektivní stránku věci a podání zprávy o průběhu styku mezi rodičem a dítětem. Zpráva slouží jako shrnutí a nastínění stráveného času a jejím cílem je zlepšení situace, ve všech ohledech.

Jako podporu označujeme stav, kdy se od asistenta očekávají vstupy do interakcí mezi rodičem a dítětem. Asistent tak chrání zúčastněné před nebezpečnými a nepříjemnými situacemi, kterým se snaží předejít. Podpora klade na asistenta jistý tlak a očekávání, že bude dítě i rodiče vést k pozitivnímu vzájemnému vztahu a zlepšovat jejich kompetence např. při rozhovoru. Podporovaný intervenční typ se spíše využívá při asistovaném předávání.

Ad 3) Asistence TERÉNNÍ / AMBULANTNÍ

Asistence má dvě hlavní podoby, které závisí na místě výkonu. Terénní asistence je prováděna v přirozeném prostředí klienta, anebo při předávání dítěte od jednoho rodiče

k druhému. Jako přirozené prostředí můžeme označovat bydliště jednoho z rodičů, ale také se často pro terénní asistenci využívají různá hřiště, dětské koutky v obchodních domech a jiné dětské atrakce.

Mohlo by se tedy zdát, že ambulantní forma asistence bude prováděna uvnitř organizace, respektive tam, kde má sídlo. V praxi tomu tak není a je až žádoucí, aby se kontakt uskutečnil např. v parku poblíž. Tyto dva typy asistence nejlépe rozpoznáme podle toho, kdo a kam za kým jede. Jestliže asistent jede za klientem na jim určené místo, tak se bezpochyby jedná o terénní asistenci. A naopak ambulantní forma je specifická v tom, že klient či klienti dojedou za asistentem do organizace.

Oba typy mají své výhody i rizika. Hlavní výhoda u terénní asistence je přirozené prostředí pro dítě. Může se využívat bydliště rodiče nebo různé venkovní aktivity, které dítě vzhledem k věku vyhledává. Rizikem pro asistenta se zde spatřuje nedokonalá kontrola nad okolnostmi a podmínkami daného místa. Vzhledem k rodičem zvolenému místu se asistent může setkat s tím, že ne vždy přesně uvidí a uslyší, co se mezi rodičem a dítětem odehrává. Terénní typ asistence je pochopitelně časově i finančně náročnější.

Ambulantní forma označuje jako svou hlavní výhodu neutrální prostředí pro rodiče i dítě, které může v rámci prostředí změnit své naučené vzorce chování. Dále, jak už bylo zmíněno, je pro asistenta jednodušší mít kontrolu nad stykem. Zároveň to, co vnímáme jako výhodu, může být v některých případech nevýhoda. Rodiče i děti mohou být při ambulantní formě styku více nervózní a nejistí, vzhledem k novému prostředí. Jako další nevýhodu bych zmínila časovou náročnost pro rodiče. Ti musí dojet na konkrétní místo a popřípadě zde i čekat, až styk s druhým rodičem skončí, jelikož jejich bydliště může být vzdálené.

Ad 4) Asistence DOBROVOLNÁ / NAŘÍZENÁ

Celá atmosféra kontaktu se odvíjí primárně od toho, zda je forma spolupráce dobrovolná či nikoliv. V případě, že je rodina dobrovolným klientem služby, a tedy chce spolupracovat, je situace poněkud jednodušší. V případě druhém, kdy je asistence nařízena soudem, je naprosto přirozené a běžné, že se jeden z rodičů potýká s odporem. V tomto případě je poněkud obtížné naplňovat podporu jako typ intervence. Monitorováním se dá jistý odpor oslabit.

Ad 5) Asistence SKRYTÁ / OZNÁMENÁ

Ve většině případů je jasně definováno, kdo, kde, kdy a s kým se sejde. Označená asistence je tedy více běžná v praxi, v tomto případě jsou si rodiče vědomi, že služba je bezpodmínečně nutná a jsou připraveni pracovat na svých vztazích a kompetencích. Při skrytých asistencích se pracovníci a pracovníce s rodiči předem domluví, že tento typ asistencí bude probíhat. Nebude tedy známo kdy a kde konkrétní asistence proběhne, ale pouze to, že se tak stane. Cílem tohoto procesu je vyhodnocování a objektivizace chování rodiče vůči dítěti. Rodiče se tímto snaží prokázat, že jejich dosavadní jednání nebylo pouze účelové, ale jedná o přirozený projev.

K výše uvedeným typům bych ještě ráda zmínila funkce, kterými asistované kontakty disponují (Brzobohatý, et al., 2015):

1. Sociálně-diagnostická funkce

Tuto funkci bychom také mohli nazývat jako monitorování. Při monitorování styku s rodiči či jinými osobami totiž asistent pouze přihlíží a pozorně naslouchá komunikaci mezi zúčastněnými. V jeho kompetenci je také pozorovat další neverbální prvky jedinců, hlavně dětí. Asistent při sociálně-diagnostické funkci zasahuje do konverzace dle jeho úvahy a pokud si to aktuální situace žádá.

2. Sociálně-terapeutická funkce

Druhá funkce slouží spíše jako podporovací. Je využívána pro to, aby umožňovala dítěti a rodiči pocit bezpečí, plynulost a bezproblémový styk. Asistent v této roli podporuje aktéry ke komunikaci a celkové interakci. Kontakty tohoto typu vyžadují větší úsilí a přípravu pracovníka.

Důvodem pro rozlišení funkcí je rozumná míra aktivity asistenta, dále zajištění bezpečí pro dítě a aktivní zapojení rodiče. Zvolení funkce závisí na stavu, cíli a vzájemném kontaktu mezi stranami. Dle Saini et al., (2012) pouhé pozorování a pořizování poznámek z interakce mezi rodičem a dítětem může naopak daný proces sbližování prodloužit. Domnívá se, že přijatelnějším způsobem je rodičům poskytnout základní znalosti a dovednosti, jak zlepšit vztah či interakci se svým dítětem právě tím, že budu do kontaktu zasahovat ve správnou chvíli. Pracovník či pracovníce by měl (měla) podstoupit formální typ školení pro posuzování vztahů a kompetencí daných rodičů, a následně je podporovat a povzbuzovat.

Hlavním cílem asistovaného kontaktu je zlepšit, nebo dokonce obnovit vztah a komunikaci v dané rodině, primárně však mezi dítětem a biologickým rodičem. Vazby mohou být narušeny z důvodu výkonu trestu odnětí svobody jednoho z rodičů nebo z důvodu delšího pobytu v zahraničí. Další, co k cílům asistovaného kontaktu neodmyslitelně patří, je zajistit bezpečné prostředí pro setkávání dítěte s rodičem. Styk by měl být stanoven ve vhodné časové frekvenci, sloužící k příznivému vývoji dítěte. Mezi často uváděné cíle patří například zvyšování kompetencí daného rodiče, u kterého je komunikace či vazba k dítěti značně oslabena. Důležitým faktorem při asistovaném kontaktu je pro dítě pocit důvěry. Dítě by mělo s rodičem zažívat bezkonfliktně strávený čas, který se postupem času může prodlužovat. Cílem tedy je, aby tato služba nebyla dále potřebná pro danou rodinu a došlo v ní k normalizaci vztahu a společně tráveného času dítěte s rodičem (Jedináková, 2020).

2.5 Asistované předávání

Dle Skřivánkové (2020) je asistované předávání nabízeno v mnoha situacích, které mohou být nepříznivé nebo konfliktní, jak pro rodiče, tak i pro dítě.

Jsou to situace kdy např.:

- rodič se obává reakce druhého rodiče
- dochází mezi rodiči ke konfliktům
- rodič dítě nechce předávat druhému rodiči
- rodič je připraven dítě předat, ale druhý rodič se nedostaví
- dítě je nedostatečně vybaveno k pobytu u druhého rodiče
- kontrolujeme v jakém stavu je dítě vraceno druhému rodiči
- rodiče testujeme, zda neužil alkohol nebo není pod vlivem.

Předávat je možné ambulantně i terénně, záleží na domluvě rodičů a asistujících pracovníků. Ideální předání by mělo vypadat tak, že dítě přechází od jednoho rodiče rovnou ke druhému bez jakýchkoliv konfliktů. Jestliže to ale v počáteční fázi není možné, ze strany dítěte nebo rodiče, tak se rodiče nesetkávají tváří v tvář. Asistující pracovník či pracovnice dítě odvede například z místnosti do místnosti, kde už je druhý rodič připraven. Kdybychom se bavili o formě terénní, tak lze například předávat za rohem domu nebo v druhé ulici, avšak

vždy to je ve velmi blízké vzdálenosti, tak aby asistující pracovník či pracovnice s dítětem nebyl (nebyla) sám delší dobu, než je nezbytně nutné.

Cílem asistovaného předávání je stav, kdy jsou rodiče schopni si dítě předat samostatně bez odborné pomoci nebo za přítomnosti blízkých osob (ProDialog, b.r.).

3 Sociální práce s rodinou

Zprvu bych ráda navázala definicí od Mezinárodní federace sociálních pracovníků (2014), která říká o sociální práci toto: *"Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a výzvy tak, aby zvyšovaly životní pohodu. Opírá se při tom o teorie sociální práce, společenských a humanitních věd a o místní znalosti."* Podle Kodymové (2022) je proto nutné, aby sociální pracovníci disponovali dovednostmi, znalostmi a v neposlední řadě hodnotami, které vychází z nově vzniklých i stávajících souborů. Navzdory tomu, že obor má více než stoletou historii, se obor i profesní dovednosti neustále transformují. Dle Křížové (2023) současná sociální práce má snahu o zbavení všech opresivních projevů. Jako znak liberalizace přijímá a respektuje různorodost společnosti a její rozmanitost. I přes tuto skutečnost někdy prosazuje tzv. společenský konsenzus např. při výchově dětí. Sociální práci lze chápat jako určitý projev nebo úsilí o dosažení sociální spravedlnosti, rovného zacházení v progresivně se vyvíjející společnosti.

Sociální pracovník je někdo, kdo vykonává profesi, která může působit jako univerzální, ale i jako specializovaná. Můžeme slyšet různé názory, avšak v tuto chvíli je nevyhnutelným trendem, aby ve specializovaných službách vykonávali profesi specializovaní pracovníci (Matoušek, 2021). Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. §109 je sociální pracovník osoba, která: *"vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb."* Další předpoklady pro výkon tohoto povolání definuje §110, v němž je jako první předpoklad zmíněna svéprávnost, dále také bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost a všechny tyto předpoklady zákon níže popisuje. (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb., §109)

Rizika sociální práce jako profese nejsou zanedbatelná. V České republice se většina monografií zabývá tématem týkajícím se psychického úskalí a psychologického pohledu na věc, nikoliv však na rizika jako taková. Ti sociální pracovníci, kteří se pohybují v terénu a vykonávají např. sociálně-právní ochranu, se spoléhají primárně na intuici, sociální odhad,

své komunikační dovednosti, správný cit pro danou situaci, navazování přiměřeného kontaktu s lidmi a v neposlední řadě respekt k druhé osobě. Jak vidíme není rizik málo a většina pracovníků se ocitla v situaci, kdy byla atakována, byť jen verbálně svým klientem. Z toho nám tedy vyplývá, že téma ohrožení a ochrany pro sociální pracovníky si zaslouží více pozornosti. V tuto chvíli je nejefektivnější způsob komunikace mezi vedením a pracovníky o tom, jak minimalizovat podobné útoky na jejich osobu (Květenská, 2010).

3.1 Provázanost sociální práce s příbuznými obory a multidisciplinarita

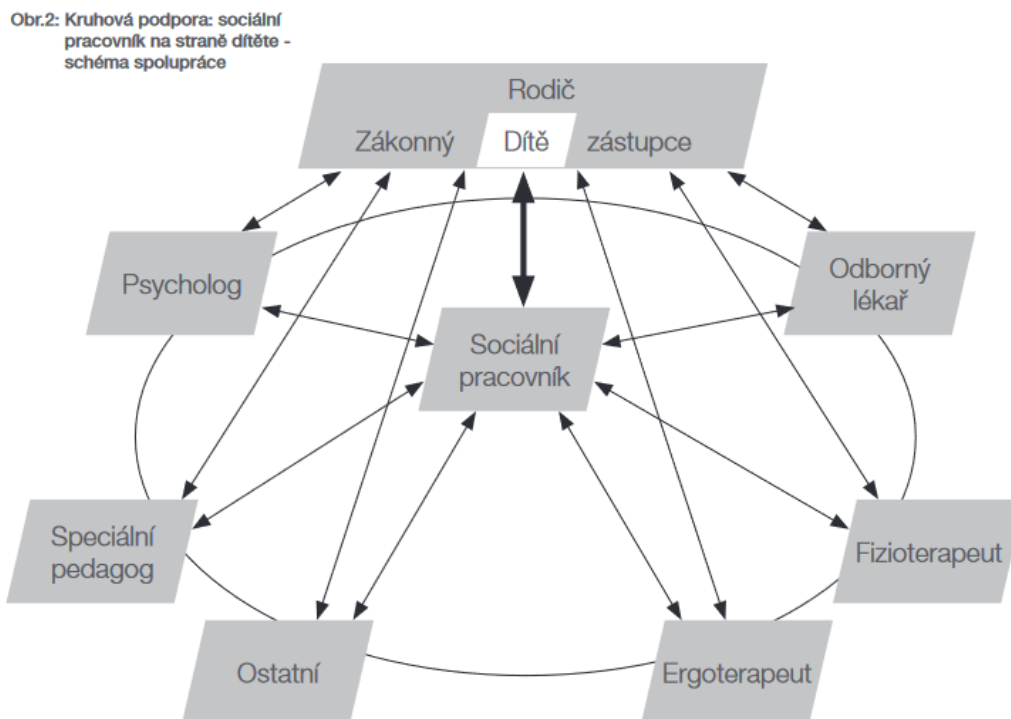
„Sociální práce jako vědní disciplína zároveň vychází z příbuzných oborů jako je sociologie, politologie, ekonomie (Fabián, 2021, str. 13).“

V sociální práci je velmi důležité spolupracovat s ostatními odborníky. Sociální pracovník řeší životní situace klienta, kde vnímá potřebnou pomoc pro zvládnutí bariér, které mu brání v osobním a sociálním fungování. Tyto problémy klienta mohou přesahovat jisté kompetence pracovníka, a tudíž je na řadě odborná pomoc z příbuzného oboru. Jakmile se bavíme o interdisciplinárním týmu, tak v českém prostředí je jen málo takových týmů, kde by sociální pracovník nebyl nucen obhajovat svou roli a nezastupitelnost profese (Urban in Janebová, 2012).

Ve vzájemném vztahu sociální práce a sociologie je možné jednoznačně konstatovat, že sociální práce se uskutečňuje v oblasti, která je výzkumně v kompetenci hlavně sociologie. Zároveň už existuje nepřehledné množství současných sociologických teorií, které si navzájem protiřečí. Je nutné, aby sociální práce sjednotila své empirické poznatky sociologie a teorie do svého portfolia. Jestliže by chtěla sociální práce změnit společnost, tak se zároveň neobejde bez sociologie (Ondrejko in Janebová, 2012).

Ze studie (Kraus a kol., 2016), která zkoumala vztah sociální pedagogiky a sociální práce vyplynulo, že pomyslné hledání hranic mezi těmito obory se uskutečňuje spíše na poli teoretickém než praktickém. V praxi jsou obory velmi odlišné. Nicméně pracovníci obou oborů se často setkávají s klienty, kteří mají společná specifika, jak už například samotný typ klienta, jeho situace a v neposlední řadě pracovníci používají podobné metody a pracují na stejných cílech. Může se stát, že sociální pedagog a sociální pracovník se na pracovním trhu dělí a uchází o stejná pracovní místa, takže jsou si vzájemnými konkurenti.

Toto schéma vystihuje spíše týmovou spolupráci, je zde ale vyznačeno významné postavení sociálního pracovníka. Tímto obrázkem bych chtěla upozornit i na provázanost s těmito obory, jako je psychologie, speciální pedagogika, lékaři a další...



Obrázek č. 1 Kruhá podpora (Wohlgemuth in Jankovský et. al, 2015)

Zároveň bych ráda navázala pojmem multidisciplinarita, což je konkrétní přístup, který je charakteristický svou spoluprací mezi vědními obory a jejich profesionály a při práci s rodinou tento přístup nelze opomenout. „V sociální práci je tento přístup využíván v rámci koordinované spolupráce, která využívá širokou škálu pracovních prostředků a postupů z mnoha oborů. Předpokladem je vytvoření funkčního týmu odborníků, zapojení klienta, členů rodiny či nejbližších osob. Pokud se tato spolupráce podaří, hovoří se o takzvané kruhové podpoře. Každý jednotlivec má v multidisciplinárním systému své místo. Koordinátorem této spolupráce je zpravidla sociální pracovník. Složení týmu je přizpůsobeno potřebám řešení individuálních potřeb klientů (Kunclová a kol., 2020, str. 125).“

3.2 Vztah a role pracovníka při práci s rodinou

Důvěra, empatie, spolehlivost, opravdovost a transparentnost jsou potvrzeny jako zásadní kvality ve vztazích mezi sociálním pracovníkem a klientem pro dosažení změny.

Nicméně role sociálního pracovníka byla popsána jako schopnost držet pohromadě kognitivní, emocionální a praktické aspekty života klienta a poskytovat tak pocit bezpečí a tím snižovat úzkost (Rollins, 2020). Jednou z rolí pracovníka je podpora klienta, jestliže klient hlásí potíže a cítí se nejistě či ohrožen. Klient může používat věty typu: „Je to čím dál tím horší.“, „Nezlepšilo se vůbec nic.“ V tuto chvíli je dobré jednat tak, jako bychom to očekávali. Vysvětlíme klientovi, že je zcela běžné být jednou dole a jednou nahoře. Zároveň se ho konkrétně zeptat v čem je to horší a zpochybňovat subjektivní vážný pohled na situaci. Je dobré jako pracovník poukazovat na všechny změny, kterých si všímáte, i když se jedná o změny malé (Berg, 2013).

Zkušení sociální pracovníci uvádějí, že při práci s rodinou je zásadní pracovat v týmu, komunikovat a konzultovat s kolegy dané situace. Tento způsob sdílení přináší pracovníkovi další pohled na věc či názor někoho zkušenějšího. K rodině je nutné a žádoucí přistupovat opravdu individuálním způsobem, reflektovat jejich silné stránky či slabé stránky jednotlivce jako klienta. Pracovníci se snaží klienta či rodinu podporovat, ale primárně se snaží o to, aby danou situaci řešili dle vlastních sil a možností. Nestrannost je dalším velmi důležitým aspektem při práci s rodinou. Častokrát se jedna strana snaží zmanipulovat pracovníka a získat si ho na svou stranu, což ale může být v důsledku velikým problémem. Klient po pracovníkovi může žádat určité výhody nebo souhlasy o tom, co druhý partner dělá špatně a nevhodně. Toto jednání by mohlo být velmi rychle při nejbližší příležitosti zneužito. V praxi se této situace dá předcházet tím, že se s rodiči bude jednat společně nebo odděleně, ale pořád na stejné úrovni a budou podávány totožné informace. Jestliže se jedná o elektronickou komunikaci silně se doporučuje např. v emailu přikládat každého rodiče do kopie, tím můžeme zabránit podezřívání. V neposlední řadě je pro práci s rodinou základním stavebním kamenem znalost zákonů, kvalitní vedení dokumentace a zápisů ze všech jednání (Urban, 2017).

Podle výzkumu (Sinai-Glazer, 2020), který zkoumal nezbytnosti v pomáhajícím vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem uvedu jednotlivé kategorie, které autor publikoval. Kategorie určil na základě toho, co respondenti (matky dětí, zároveň klientky a sociální pracovníci) odpovídali a považovali za důležité.

1. Láska a podpora

„Ona (sociální pracovnice) není jenom sociální pracovnice, je jako moje rodina. Je velmi důležitou osobou v mém životě. Byla se mnou téměř polovinu mého života. Je mi velmi blízká a jedinečná.“

2. Důvěra a pocit bezpečí

„Na začátku jsem mu (sociálnímu pracovníkovi) samozřejmě vůbec nevěřil. Ale postupně jsem se otevřel a vždy to bylo jako, 'Když ti řeknu, neřekneš nic? Slib mi, že nic neřekneš.' A bál jsem se. Ale jakýmsi způsobem se mu podařilo dát mi tu jistotu, že cokoli si povíme zůstane mezi námi dvěma.“

3. Naslouchání a porozumění

„Investice a pečlivost ve vztahu jsou podle mé zkušenosti velmi důležité. Mám na mysli skutečnou přítomnost ... a opravdově si dávat čas ... investovat, aktivně poslouchat. Opravdové naslouchání.“

4. Úsilí pomáhat

„Musíte (sociální pracovník) skutečně naslouchat člověku, proniknout trochu do jeho světa, vidět, jak mu skutečně můžete pomoci ... a udělat opravdu velké úsilí, jak nejlépe umíte.“

5. Lidskost, soucit, citlivost

„Ona (sociální pracovnice) je lidská ... a někdy dělá věci nad rámec toho, co má dělat, dokonce i věci, které nejsou součástí její práce. Pokud může pomoci, pomůže ... má lidskost.“

6. Dostupnost, pravidelnost a být tu, když je potřeba

„Nejen komunikovat s rodinami, když něco potřebujete. Myslím, vždycky, vždycky, vždycky, i když jen jednou týdně, zvednout telefon ... [protože] pro mě je spojení důležité; je důležité, aby to spojení nebylo jen formální a přímočaré.“

7. Chemie

„Musí být udržitelnost mezi lidmi, aby to fungovalo ... je to velmi speciální pouto, které máme. Věřím, že vzniklo díky tomu - jak to říct - tomu prvnímu dojmu. Protože tu byli i jiní sociální pracovníci, kteří se snažili se mnou navázat kontakt během těch let... Jednou jsem přišel/a na schůzku a jen odešel/a. Myslím, že to nebylo ono, prostě to nebylo ono, ne.“

3.3 Typy klientů

Klienti jsou různí, ale každý z nich se chová alespoň částečně dle nějakého určitého typu a pracovník k němu musí přistupovat specificky. Proto si můžeme specifikovat určité cílové skupiny klientů.

Hlavní rozdělení klientů je určité dle dobrovolnosti. Klient dobrovolný je většinou aktivní a spolupracuje. Klient nedobrovolný má tendence pomoc odmítat, přichází za sociálním pracovníkem na základě přání nebo nařízení nějakého dalšího subjektu, v tuto chvíli jde o vyšší moc. U takového klienta je zásadní pracovat s motivací a hranicemi o to více, než u klientů dobrovolných (Andrej, 2019).

Další rozdělení máme dle (Schavel, 2010 a Gabura, 2013 in Andrej 2019):

- **Klient v odporu** je takový, který používá odpor a působí nepřístupně při práci s pracovníkem. Chrání si tím svou integritu a vyhýbá se tak určité sebereflexi. Možným řešením, jak tento typ klienta zvládnout a prolomit tzv. ledy, je určitá míra motivace ze strany sociálního pracovníka a zapojení klienta do rozhodovacích procesů.
- **Klient s manipulativním chováním** má tendenci manipulovat se sociálním pracovníkem a dělat se lepším, než je. Používá své prostředky k dosažení cílů, avšak ne vždy čistě. Od pracovníka se v tuto chvíli očekává, že bude komunikovat asertivně a udávat jasné hranice spolupráce.
- **Mlčenlivý klient**, je ten, který v první fázi spolupráce nekomunikuje dle očekávání a potřeby, zároveň tím poukazuje na svou nejistotu a obavu z toho, co přijde. Pracovník kromě verbální komunikace by měl umět vnímat i tu neverbální a dle úsudky s tím následně pracovat.
- **Klient s projevy deprese**, kdy se deprese může projevovat v souvislosti se ztrátou někoho blízkého nebo pro klienta ztráta něčeho důležitého. Jakmile pracovník zjistí, že se jedná o závažnější, klinické příznaky je nutné spolupracovat s psychiatry, kteří mají větší kompetence při léčbě, než právě sociální pracovník.

- **Klient se suicidálními projevy**, je pro pracovníka velmi náročný klient a je potřeba rozpoznávat projevy, které by mohly naznačovat sebevraždu. V tomto případě, stejně jako předchozím je důležitá spolupráce s psychiatry.

Vzhledem k tomu, že klienty jsou nejen dospělí jedinci, ale celé rodiny, kde se řeší především děti a s těmi se také komunikuje, je tedy důležité popsat i některá specifika práce s dětmi. Podle Zakouřilové (2014) je nejdůležitější se nenechat zmást projevy, které mohou působit jakkoliv, jelikož děti jsou zdatní ve fantazii, anebo jejich chování může být důsledkem obranných mechanismů. Děti zejména v rozvodové situaci mohou působit „v pohodě“, jsou hodné, vnímavé a nenáročné. Ovšem ve skutečnosti tomu tak být úplně nemusí a chování je jen obrana dítěte na vzniklou situaci. Takové děti se stahují spíše do sebe a do svého fantazijního snění, takže je pro nás velmi obtížné odhalit, jak moc je dítě zasaženo událostí a jak trpí. Dítě vnímá velmi pozorně tlak nebo napětí, které se mezi rodiči odehrává, aniž by si toho rodiče byli vědomi. Některé děti naopak obviňují jednoho z rodičů nebo dokonce sami sebe.

„I když máme k dispozici různé metody vedení rozhovoru, je nutno si přiznat, že mnohdy z dítěte hlavní problém, např. závažný rodinný konflikt, vůbec „nedostaneme“, neboť dítě se brání říci o svých rodičích cokoliv nepříjemného“. Je tedy primárním cílem pro dítě vytvořit bezpečné prostředí k tomu, aby se mohlo svěřit.

3.4 Strategie zvládnání zátěžových situací

Kaczor (2018, str. 188) tvrdí, že v sociální práci je stres proces, kdy se vytváří dynamický vztah mezi tlakem nároků okolí a tlakem na osobní předpoklady. Nároky externích vlivů mohou představovat neúměrné množství návštěv klientů, přehlcení administrativní činností, neustálou komunikaci s kolegy či klienty a v neposlední řadě dodržování právních předpisů. Klíčovou roli v zaměstnání v oboru sociální práce hraje odolnost vůči požadavkům a tlakům okolí. Dle výzkumu (Punova, 2020), který se zabýval osobnostními dispozicemi a odolností sociálních pracovníků se ukázalo, že sociální práce obecně klade na osobu velmi vysoké nároky. Tématika, kterou se výzkum zabýval mezi pracovníky silně rezonovala. Někteří respondenti se netajili tím, že vzhledem k náročnosti zvažují změnu povolání. *„Na základě zjištěných empirických poznatků doporučujeme podporovat odolnost sociálních pracovníků, ale také studentů sociální práce*

prostřednictvím rozvíjení sebepoznání vlastní osobnosti a kultivace jejich osobnostního růstu. Dále rozvíjet znalosti v oblasti odolnosti a zaměřit se na její rozvíjení. “

V podstatě máme dva nejčastější způsoby toho, jak vzniklou zátěžovou situací řešit. Jeden způsob se nazývá pasivní rezistence, což je typické pro situaci, která nelze našimi silami nijak změnit. V tuto chvíli je potřeba se situací pracovat tak, aby dopady na psychiku byly minimální a byla zachována rovnováha pracovníka. Druhý způsob nazýváme aktivní jednání směřující k vyřešení situace. V tomto případě je pracovník či pracovnice připraven (připravena) učinit aktivní kroky k tomu, aby zátěžovou situaci dokázal (dokázala) vyřešit a zvládnout, jako například svolání porady v organizaci, kde svou zátěžovou situaci nastíní a následně bude řešena.

Jednou ze strategií je zaměřit se na rizikové činitele, které mohou snižovat resilienci jedince. Rizikové činitele v tuto chvíli představují okolnosti, které ovlivnit nelze (administrativa, legislativa) a pak takové, které ovlivnit lze, jako např. nastavování hranic s klienty (viz. níže) nebo work-life balance. I Kaczor (2018) mluví o termínu resilience, který překládá jako houževnatost, nezdolnost či odolnost. Definuje resilienci jako schopnost jedince zvládnout situaci, které je vystaven a je provázána nepříznivými okolnostmi. Dále uvádí termín hardiness, což nazývá jako tvrdost dané osoby v několika stupních, kdy lidé s vyšším stupněm tvrdosti mají určité výhody. Řeší aktivně a častěji účinné strategie pro řešení problémů, tudíž nezastávají způsob pasivní rezistence. Tyto jedince charakterizuje jako zdravější, tělesně i psychicky.

Další strategie se týká podpory a zvýšení ochranných činitelů. Konkrétně tento bod souvisí s odolností jedince při jeho práci. Proto je důležité rozvíjet tzv. „strength management“, aby zvyšoval jejich citlivost pro posouzení nepříznivé situace a zároveň se s ní lépe vyrovnat. Zde je vhodné klást pozornost na zdroje, které máme momentálně k dispozici, což mohou být zdroje vlastní (rodina, přátelé, aktivní trávení volného času), anebo takové, které nabízí organizace (supervize, intervize, home office) (Punova, 2020). Na toto tvrzení navazuje pojem koherence, který představuje určitou sociální pospolitost, jak osobní skupiny pracovníka, tak i jeho vnitřní jednoty, což představuje skloubení osobnosti a následně vytvoření pevného osobnostního charakteru. Jakmile tyto dvě linie jsou propojeny a fungují, je člověk lépe vybaven odolností pro zátěžové situace (Kaczor, 2018).

3.5 Téma hranic při práci s klientem

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je prostředek, skrze který se projevuje empatie, poskytuje péče, sdílí se zkušenost, vytváří se pocit příslušnosti a dochází k vytváření smyslu. Vztahy jsou nedílnou součástí růstu a rozvoje a mohou být také místem zneužití moci, což vede ke zranění, bezmoci, konfliktům, hanbě a oslabuje rozvoj případu (Rollins, 2020). Hranice jsou základem téměř všeho, co se odehrává v rámci sociální práce a existují proto, aby chránily všechny zúčastněné. Pracovníci mohou být zneužíváni klienty nebo jinými pracovníky, mohou trpět v důsledku nedbalosti členů svého týmu nebo organizace a je třeba je chránit před vyhořením nebo před následky, které mohou přijít, když se případ nedaří. Mnohé z hranic, které se vztahují na chování pracovníků, pomáhají vytvořit bezpečný, otevřený, stabilní a transparentní vztah, který jasně vychází z potřeb klienta. Pokud klient chápe, co se za daných okolností stane nebo nestane, dává mu to pocit kontroly. Pokud je jasný účel vztahu a role, které oba zastávají a jimiž se řídí, může se klient uvolnit. Změny a nejistota vyvolávají úzkost, což není rozhodně nic přínosného pro situaci a řešení daného případu. Je velmi důležité si z různých důvodů zachovat vztah mezi klienty a pracovníky na profesionální úrovni, nicméně vzhledem k osobní povaze a emocionálním situacím, které pracovník v rámci své profese podstupuje je snadné sklouznout do osobní roviny vztahu (Cooper, 2012).

Na začátku spolupráce jsou hranice mezi klientem a pracovníkem nevýrazné, měkké a může vzniknout pocit, že nejsou třeba. Po nějaké době, kdy cítíme že vztah s klientem je pro nás jakási zátěž, začneme hranice vyžadovat. Jde o to, že ve společnosti může být dvojití vnímání hranic. Negativní, kdy máme tendenci hranice používat reaktivně jako následek chování našeho klienta. Hranice je pak nastavena příliš tvrdě a nepružně, tudíž to může vést k negativním následkům spolupráce. V tomto případě je zakořeněna domněnka, že když není důvod pro sankci, není přeci důvod pro použití již zmíněných hranic. Ve chvíli, kdy slovo hranice vnímáme pozitivně je to pro nás nástroj a příležitost k tomu ho aplikovat ve prospěch všech zúčastněných. Pracovníci, kteří mají slabě nastavené hranice často tvrdí, že chtějí klientovi pomoci a že to klient potřebuje. Je zapotřebí pomoci pracovníkovi pochopit, že jeho slabě nastavené hranice mají spíše opačný dopad na klienta než samotná pomoc. Účinné použití hranic nám pomáhá nastavovat míru podpory, vědomě zplnomocňujeme klienta, poskytujeme podporu jen v nutných situacích a tím eliminujeme závislost klienta na službě (Šámalová, 2021).

Výzkumná část

4 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Vzhledem k absenci povědomí této problematiky mezi odbornou i většinovou společností se výzkum bude zabývat právě tématem asistovaného předávání a asistovaného setkání mezi rodičem a dítětem v konfliktním období rodiny z pohledu asistentů a asistentek. Práce má za cíl zvýšit povědomí o daném tématu právě rozhovory s asistenty a asistentkami, kteří provádí tuto práci a mají bohaté zkušenosti z praxe. Můžeme tedy říci, že cílem výzkumu je nahlédnout optikou asistentů a asistentek do problematiky z jejich subjektivního pohledu. Dále má práce za cíl identifikovat určitá specifika organizací, ve kterých asistenti a asistentky působí a zmapovat jejich postupy práce, jak v týmu, tak s klienty a klientkami samotnými. Zároveň bude cílit i na samotné vnímání průběhu, rizik a také funkčnosti služby z jejich pohledu. V neposlední řadě i seznámení s tím, jak asistenti a asistentky pracují s hranicemi při výkonu práce a jak vnímají ukotvení agendy v české legislativě.

Výsledky by mohly sloužit organizacím jako nástroj pro vypracování metodického podkladu pro pracovníky a pracovnice a nástroj pro jejich zpětnou vazbu.

Hlavní výzkumná otázka:

Jaké přínosy nebo naopak rizika asistující pracovníci vnímají při výkonu AS a AP?

Dílčí otázky:

1. Jaká jsou specifika AS a AP v rámci vybrané organizace?
2. Jak asistující pracovníci a pracovnice vnímají vztah mezi nimi a klienty a klientkami?
3. Jaké strategie předcházení a zvládání konfliktů využívají asistující pracovníci a pracovnice?
4. Jaké způsoby práce asistující pracovníci a pracovnice spatřují jako přínosné a funkční v této službě?
5. Jak asistující pracovníci a pracovnice vnímají ukotvení AS a AP v České společnosti a legislativě?

4.1 Typ výzkumu

Pro mou empirickou část práce jsem zvolila kvalitativní výzkum, jelikož mým cílem bylo zkoumat subjektivní zkušenosti asistujících pracovníků a pracovnic a pohled na problematiku z jejich perspektivy. Respondenti a respondentky pocházeli z odlišných organizací, tudíž se dala zachytit pestrost právě kvalitativní metodou, a to rozhovory.

Dle Hendla (2023) je cílem kvalitativního výzkumu: „*získat popis zvláštností případů, generovat hypotézy a rozvíjet teorie a fenoménech světa*. Také říká, že: „*Kvalitativní výzkum je orientován na explodování a probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí*“.

Zjednodušeně lze říci, že chceme zjistit CO, KDO, JAK a KDY dělá. Což v překladu znamená, že chceme zjistit, co určití lidé, tedy subjekty výzkumu dělají, jak tomu sami rozumí a také jak to mohou prožívat. Zjišťujeme to konkrétně na místech KDE se to děje a taky v konkrétním čase, což znamená KDY se to děje. Jakmile jsou tato data nasbírána, tak poté můžeme vysvětlit PROCĚ se tomu tak děje a vyvodit konkrétní závěry studie či výzkumu (Novotná aj., 2019).

4.2 Metoda a sběr dat

Data pro výzkumnou část byla získána pomocí polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky, kteří měli zkušenost s asistencí u dětí a jejich rodiči v různých organizacích. Polostrukturovaný rozhovor obsahuje předem připravené otázky, které tazateli mohou pomoci se udržet v konkrétním tématu a zároveň jsou vytvořeny tak, aby byl respondent schopen se o tématu více rozprávět (Myšovič 2019 in Hricová 2023). Tento způsob následně vytvoří to, že dané otázky si tazatel může upravovat dle atmosféry, plynutí a celkové situace během rozhovoru. Metoda se dá vnímat jako pomezí kvality a kvantity, kdy balancujeme mezi nestrukturovaným rozhovorem a strukturovaným (Reichel 2009 in Hricová 2023).

Polostrukturované rozhovory byly prováděny dle scénáře s předem připravenými otázkami (viz příloha č. 2 a č. 3). Scénář obsahoval 5 oblastí, kdy v jednotlivých oblastech se otázky vztahovaly vždy k jedné z vedlejší výzkumné otázky. Otázek celkem bylo vytvořeno 33. Před začátkem každého rozhovoru účastníci a účastnice podepsali informovaný souhlas (viz příloha č. 1) a byli seznámeni s podmínkami průběhu. Respondenti a respondentky pro poskytnutí rozhovorů byli sháněni skrze organizace, které se asistencemi

zabývají. Primárně byly kontaktovány pražské organizace, které byly pro mě samotnou dostupnější. Kontaktní osoby či samotní zaměstnanci daných organizací byli osloveni buď e-mailem nebo telefonicky s žádostí o poskytnutí rozhovoru na dané téma. Byl jim vysvětlen můj výzkumný záměr a poté sami vyhodnotili, zda k tématu mají co říci či nikoliv. Oslovení respondenti a respondentky, kteří s rozhovorem souhlasili, poté šířili v rámci organizace nabídku účasti. V práci nejsou uváděny jakékoliv informace, které by mohly identifikovat specifickou organizaci a samotné respondenty či respondentky, vše z důvodu co největší anonymizace. Sběr dat proběhl s každým respondentem či respondentkou individuálně a dle jeho (jejích) potřeb. Respondentům a respondentkám jsem umožňovala vybrat si setkání osobně či online formou, z důvodu jejich časového vytížení anebo z důvodu vzdálenosti mezi mnou a respondenty. Z 10 respondentů (respondetek) 6 využilo online podobu rozhovoru a zbylé 4 respondenty (respondentky) jsem navštívila osobně. U možnosti online jsme využívali videohovorů na platformě WhatsApp či Messenger, dle jejich preferencí. Rozhovor byl zaznamenám jako zvukový záznam, který byl pak doslovně přepsán. Za provedení rozhovoru jsem neposkytovala jakoukoliv finanční odměnu a data pro můj výzkumný záměr byla od respondentů nasbírána v období od 1.3. 2024 do 18.3. 2024. Samotný rozhovor trval v rozmezí 30-50 minut.

Respondent	Pohlaví	Věk	Obor	Délka výkonu	Frekvence AK/AP
R1	Ž	29	Psychologie	3 roky	80/20
R2	M	42	Sociální práce	2 roky	90/10
R3	Ž	26	Sociální práce	2,5 roku	80/20
R4	Ž	27	Sociální práce	3 roky	100 AK
R5	M	31	Psychologie	8 let	70/30
R6	Ž	27	Sociální práce	2,5 roku	60/40

R7	Ž	26	Student obecné lékařství	1 rok	75/25
R8	Ž	26	Psychologie	4 roky	90/10
R9	Ž	27	Sociální práce	2 roky	80/20
R10	Ž	26	Psychologie	3,5 roku	100 AK

Tabulka č. 1 – Seznam respondentů a respondentek

4.3 Metoda zpracování a analýzy dat

Jako nejvýhodnější metoda pro zpracování dat se ukázala tematická (obsahová) analýza. Téma je obecně v České republice ještě v tzv. plenkách a současně s absentující legislativou byla možnost zdrojů omezena. Zahraniční literatura byla využita okrajově, jelikož asistované setkávání a předávání je od Českého prostředí odlišné a má jiná specifika.

Tematická analýza umožnila nacházet společná témata, rysy a specifika v tématech. Dalo se pracovat s jedinečnými citacemi a sledovat jejich význam, k čemuž obecně kvalitativní výzkumný styl směřuje. Ve výzkumu bylo hlavním cílem zachytit subjektivní zkušenosti a prožívání respondentů, k čemuž se analýza zdála jako vyhovující nástroj (Braun & Clark, 2006). *„Výpovědi se organizují do kategorií, jejichž vzájemné vazby jsou popsány navrženou teorií. Postupy vychází ze segmentování, kódování a kategorizace, přičemž usilují o zachycení pravidelností v datech“* (Hendl, 2023). K výsledkům jsem přistupovala induktivně, abych se zaměřila na to, co z dat samovolně vycházelo. Zároveň jsem pracovala i z části deduktivním způsobem, kdy jsem data přisuzovala teoretické části a vnášela do výzkumu cílená témata (Braun & Clark, 2006).

Pro to, abych správně analyzovala získaná data jsem využívala následujících bodů (Braun & Clarke, 2006):

1. Seznámení se s daty
2. Generování počátečních kódů
3. Vyhledávání témat
4. Přezkoumávání témat
5. Definování a pojmenovávání témat
6. Sepsání závěrečné zprávy (výsledky)

Jak tvrdí Hricová (2023), tak: „*v praxi ale přístup vyžaduje neustále se vracet k předchozím bodům.*“

4.4 Etika výzkumu a pozice výzkumníka (výzkumnice)

V každém výzkumu je žádoucí etická témata vnímat a chápat jejich úskalí. Je nutné zvážit už při počátku výzkumu jaké by mohl mít daný výzkum dopady po zveřejnění závěrů, jelikož právě kvalitativní výzkum zkoumá určité působení člověka a jeho samotného. Každý výzkumník si musí být vědom všech etických aspektů daného výzkumu, často se nelze vyhnout morálnímu souzení či rozhodování. Přesto je důležité zmínit, že existují základní etické principy, jako např. důvěrnost, kdy nám jde hlavně o anonymitu účastníků po zveřejnění výsledků a jestliže anonymita nemůže být zajištěna, dané výsledky by neměly být výzkumníkem zveřejněny. K tomu se také pojí fakt, že není žádoucí sdělovat účastníkům informace o jiných respondentech (Švaříček et. al, 2007).

Informovaný souhlas byl předmětem seznámení respondenta či respondentky s tím, co je cílem výzkumu, jak bude rozhovor probíhat a jak se získanými daty budu nakládat. Ubezpečila jsem účastníky, že k datům samotným, jakožto doslovnému přepisu rozhovoru, budu mít přístup pouze já, jakožto řešitelka.

Moje pozice v rámci výzkumu by se dala nazvat jako pozice insidera (zasvěcená osoba), jelikož jsem sama asistované předávání a asistované setkávání nějaký čas prováděla. Díky tomu jsem měla možnost lépe navázat v rámci organizace na účastníky mého výzkumu a požádat je o účast. Přes zaměstnance a zaměstnankyně v mé organizaci následně vznikl přístup i k respondentům a respondentkám z jiných organizací. S některými z nich jsem se

znala osobně, což přineslo větší otevřenost kolegů při rozhovoru. Dle Unluera (2012) má tato pozice mnoho výhod, jak výzkum zaměřit, mít přístup na konkrétní pole působnosti, správné vydefinování rolí účastníků atp. Dále je určitě nutno zmínit, že přístup k datům obecně je jednodušší a kolegové mohou být oporou a nápomocni. Zároveň se tato pozice pojí i se situacemi, kdy to výhodné není. Mohou to být témata spojená s definováním výzkumných otázek, etické otázky, různé druhy zaujatosti anebo citlivost informací od spolupracovníků, se kterými musíme dobře zacházet.

Výzkum je tedy limitován mou rolí, velikostí vzorku, který byl pro výzkum využit a jeho složením. Také vnímám značné omezení v zaměření perspektivy pouze na pracovníky a pracovnice, nikoliv na klienty a klientky. Což má ale velký potenciál pro další, návazný výzkum.

5 Výsledky

Tato kapitola je zásadní část práce, kde představím výsledky mého zkoumání. Výsledky výzkumného šetření budu řadit jednotlivě dle výzkumných otázek, které jsem si určila, pro lepší přehled a orientaci. Pod každou výzkumnou otázkou se budou skrývat kategorie (4-6), které jsem vytvořila díky kódům a nejlépe tak vystihují výpovědi respondentů a respondentek. Výsledky v této kapitole budou velmi podrobně popsány a vždy doloženy citacemi samotných respondentů a respondentek rozhovorů. Po této kapitole bude následovat shrnutí výsledků, kde se informace zestruční a zobecní.

5.1 Služba v organizacích a jejich specifika

Pro přehlednost v tom, jak respondenti a respondentky popisovali své organizace, jsem se rozhodla vytvořit tabulku. Tato tabulka má za úkol ukázat jaké typy asistencí organizace vykonávají a v jaké kombinaci.

SLUŽBA	AK	AP	AMBULANTNÍ	TERÉNNÍ	NARÍZENÁ	DOBROVOLNÁ	SKRYTÁ	OZNÁMENÁ	MONITORING	PODPORA
1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.	X		X	X	X	X		X	X	X
3.	X	X	X		X	X		X	X	X
4.	X	X	X		X	X		X	X	X
5.	X		X		X	X		X	X	X

Tabulka č. 2 – Typy kontaktů v organizacích

Jak vidíte, tabulka zahrnuje asistované kontakty a asistované předávání, které popisují v druhé kapitole teoretické části, kdy AK tedy značím jako zkratku pro asistovaný kontakt a AP pro asistované předávání. Stejně tak ve druhé kapitole definuji i zmíněné typy asistencí, které organizace využívají. Zda využívají formu terénní či ambulantní při výkonu práce. Dále zohledňuji i to, zda je asistence nařízena některým ze státních subjektů anebo je čistě na dobrovolném vstupu klienta. Také jsem zaznamenala, jestli některé organizace provádí asistenci skrytou nebo oznámenou a jaké metodě práce se spíše věnují, zda

monitorování nebo podpoře klienta. Podrobněji témata popíši níže, kde metody a typy více rozvedu, na základě vložených přímých citací od respondentů.

Z tabulky je patrné, že tři organizace z oslovených pěti se věnují asistovanému předávání, není to tedy zcela běžné. „*Je to předávání i kontakty. U mě teda konkrétně vychází více na předávání.*” (R7) „*Děláme formu asistovaného monitorování kontaktu a předání.*” (R9) Toto tvrzení by mohlo reprezentovat fakt, že všechny služby nechtějí nebo nemohou poskytovat službu asistovaného předávání. Může to být z toho důvodu, že mají pouze klienty či klientky, kteří jsou nasměrováni do organizace soudem, tudíž přímo v rozsudku je dáno, že se mají provádět asistované kontakty. Dalším důvodem může být neznalost státních orgánů agendy asistovaného předávání či pocit nepotřebnosti. I když z mého pohledu jde o funkční způsob toho, jak rodinu podpořit v přechodu z asistovaných kontaktů do běžného režimu samostatného předávání dítěte.

Terénní službu poskytují pouze dvě organizace, i když pro jednu z nich to není běžná praxe. „*Ambulantní i terénní. Dřív se terénní dělaly víc, teď je to spíš daný situačně. Není to úplně tak, že bysme měli rodinu a k té chodili výhradně ke škole nebo domu, ale stane se to.*“ (R8) „*Děláme převážně v terénu, ale jako můžeme i ambulantně.*” (R7) Tudíž lze vnímat, že pro organizace to představuje něco výjimečného, dokonce nepotřebného. Důvodem neposkytování terénní služby může být ale i malá kapacita pracovníků. Také není zajištěn bezpečný prostor, který jim umožňuje organizace, a tudíž je pro ně práce více zranitelná a nebezpečná, vzhledem k neznámému prostředí.

Všechny organizace se setkávají s klienty, kteří přicházejí na základě jak nařízení soudu, tak i dobrovolně na základě osobního rozhodnutí. „*Umožňujeme cokoliv, ať je to dohoda rodičů nebo soudní nařízení. Děláme všechno. A potom je to na individuální domluvě, jestli ten rodič chce individuální schůzky, kde by s námi řešit, jak postupovat anebo jestli je nechce, pak je neděláme. Liší se to opravdu případ od případu, vždy na začátku si to nastavíme s každým rodičem.*“ (R4)

Nastavení spolupráce probíhá v organizacích velmi podobně, často probíhají konzultace, buď individuální anebo společně pro rodiče a zvlášť s dítětem.

„*Tak my prvně máme s každým rodičem zvlášť individuální schůzku, že jednání s tím zájemcem, kde si právě stanovujeme pravidla služby, zároveň jim sdělíme, jaký mají povinnosti, co musí dodržovat a zároveň nám řeknou s čím přichází, s jakým cílem, čeho*

chtějí dosáhnout.” (R4) „Asistovaným kontaktům musí předcházet konzultace, zvláště s každým z rodičů a pak ještě s dítětem.” (R1)

V ojedinělých případech lépe spolupracují subjekty a nastavuje se spolupráce s rodinou společně. R9 říká, že: *„Ideálně se nejdřív s náma spojí OSPOD nebo soud a domlouvá se ta spolupráce té rodiny, která se teprve dostane k nám.”*

Typ skryté asistence se provádí jen v jedné z organizací, a to v případě asistovaného předání. *„Forma je ambulantní i terénní, skrytá i oznámená. Skrytá u AP u AS ne.“ (R6)*

V ostatních organizacích je asistence vždy oznámená oběma rodičům. *„Jo, oznámený je to rozhodně vždycky. To určitě.“ (R10)*

Důležitým tématem intervence se zdá být otázka, do jaké míry se jedná o monitoring a tedy kontrolu chování rodičů a do jaké míry se jedná o podporu kontaktu. Ve všech organizacích je prováděný monitoring vnímaný tak, že by měl být současně podporou. Hodně se oba typy cílů služby prolínají a ve většině případů záleží do značné míry na individuální situaci v rodině a odborném zhodnocení pracovníka, které staví na praxi. Méně na samotné předepsané metodě dané organizace, která je vždy zaměřena na jeden typ více. Jestliže chceme rodinu co nejrychleji stabilizovat, zdá se, že nelze opomíjet jak význam kontroly, tak i pomoci.

„Cílem jetu situaci jednak monitorovat, to směřuje hlavně k těm rodičům. Už od začátku sleduji, kdo přijde první, jak je tam s těma dětma, jak se situace změní, když přijde ten druhý rodič, jak mezi sebou vycházejí a jak na to reagují ty děti. A zároveň jsem určitě podpůrný potom v tom samotném kontaktu.“ (R2)

Ukazuje se také, že pracovníci v průběhu kontaktu dle nastalé situace vyhodnocují, jaký typ intervence je vhodnější.

„Co se týče monitoring versus podpora. Oboje, podle toho, co je víc potřeba.“ (R5)

Naopak jiná pracovnice vnímá svoji roli primárně jako podpůrnou. Zároveň je jednou z těch, které se obracejí k metodě dané organizace, respektive ke kultuře vztahování se ke klientele, kterou daná organizace prosazuje. Zdůrazňuje také že metodu organizace ovlivňuje klientela, se kterou pracuje.

„Jestli je to monitorovací nebo podpůrný? No, já bych doufala, že podpůrný, ale hrozně záleží. Já tím, že teď jsem v neziskovce, kde máme opravdu úplně jako jinou cílovku. A ty rodiče jsou často jako dost nekompetentní, že to se mi v předchozí organizaci moc nestávalo.“ (R10)

Rozdíl v klientele je v organizaci dán tím, zda je služba bezplatná či hrazená, zda vstupují dobrovolně anebo se jedná o nařízení soudu. Poslední citace naopak ukazuje pracovníci, která vnímá spíše roli kontrolní, cílem je vytvářet podklady, které slouží soudu v následném rozhodování o kompetenci rodiče a zájem dítěte. Podpora je pak druhotná, přesto podstatná součást služby.

„Monitorování. Děláme ale obojí dle rodinný situace. Když přijdeme na setkání, mám pocit, že je potřeba nějaká podpora, tak ji dáváme, ale zároveň jsme tam ty, co monitorujou, píšou zprávu a snaží se vlastně co nejvíc zasahovat.“ (R3)

Podporu a monitoring popisují na straně 34, kde stejně tak jako z rozhovorů plyne, že typ provádění práce je velmi individuální a záleží na typu klienta a problému rodiny. Při monitorování pracovníci a pracovnice spíše pozorují a objektivně hodnotí průběh setkání. Podpůrný typ práce vyžadují většinou klienti nedobrovolní anebo se sníženými rodičovskými dovednostmi, kdy od asistentů očekávají vstupy do interakcí. Asistenti se tímto typem práce snaží předcházet nepříjemným situacím a mohou na sebe klást větší tlak, aby se vztah mezi dítětem a rodičem stále zlepšoval.

Mimo to, jaké typy asistencí organizace nabízí jsem zkoumala detailněji personální informace od pracovníků a pracovnic. V rozhovorech jsem se ptala na to, kolik pracovníků a pracovnic je při přímé práci s klientem a jestli je možná variabilita pracovníků a pracovnic u jedné rodiny. Zda je ve službě možná podpora formou supervize, intervize nebo obojího a zda mají vlastní opěrnou metodiku. Poslední informace se týkala pořizování audio nahrávek při setkávání s rodinami.

Organizace	Variabilita pracovníka	Vlastní metodika	Počet pracovníků	Supervize X Intervize	Audio nahrávka
1.	Ano	Ano	1	Oboje	Ne
2.	Ne	Ano	2	Intervize	Ne
3.	Ne	Ano	2	Supervize	Ne
4.	Ne	Ano	1	Oboje	Ano
5.	Ne	Ano	2	Supervize	Ne

Tabulka č. 3 – Specifika práce

V první kolonce jsem zaznamenala, jak v organizacích zacházejí s proměnlivostí pracovníka či pracovnice u rodin. Pouze v jedné organizaci je variabilita pracovníka či pracovnice možná a v ostatních se snaží pracovníka či pracovníci rodině neměnit a přidělit jim tedy jednoho klíčového pracovníka či pracovníci po celou dobu spolupráce.

„My máme svoje rodiny. Takže se u nich nestřídáme. Takže vlastně doprovázíme tu rodinu od začátku do konce v té službě.“ (R10)

Z mého pohledu je bezpochyby přínosnější, když se u rodiny pracovníci a pracovnice nestřídají. Vytváří to pro klienty stálé prostředí a lepší navazování důvěry s pracovníky a pracovnicemi. Z kapacitních důvodů to není v organizacích možné, tudíž se snaží pokrýt kontakty a předávání pracovníky či pracovnicemi, kteří jsou k dispozici.

Všechny organizace disponují vlastní metodikou či vnitřními předpisy a některé i obojím. *„Obojím, no. Tam, kde byly ty pravidla, jak to má probíhat. A zároveň tam byla ta metodika, jak s tím zacházet.“ (R2)* *„Jo, ale ne striktně bych řekla. Jsou tam pravidla, ne principy, principy určitě který dodržujeme a pravidla jsou hodně na nás. Myslím, že hlavní pravidlo je, že pravidla určujeme my.“ (R8)*

Vypracovali si je dle vlastního uvážení a neopírají se o legislativní ukotvení.

„Máme vypracovaný svoje pravidla i metodiky.“ (R4) *„Ano, ale jsou to jako naše pravidla, nevychází to vlastně z ničeho legislativního.“ (R9)*

Z mé perspektivy by bylo možné polemizovat o tom, jaká kvalita služby poté vyvstane, jestliže si každá organizace vytváří vlastní metodiku, předpisy a pravidla

asistovaných kontaktů a stejně tak předávání. A také, jak kvalitu těchto materiálů zjišťovat a měřit.

Zajímavé zjištění bylo, že u stejné práce, za což považuji asistenci obecně, se mění počet pracovníků, dle uvážení organizace. Pro konkrétně 3 organizace je nepředstavitelné pracovat samostatně a za to je pro mě ideální práce v tandemu.

„No ty dva pracovníci mi přijdou jako neskutečně důležitý. Byly tam situace, kdy si neumím představit, že bysme tam byli prostě jenom v jednom, že je potřeba opečovat všechny ty členy, a to jeden nestihne na ráz.“ (R1) „Minimálně dva a někdy se tam vystřídá i víc lidí, takže řekněme dva až čtyři. U každý aktivity jsou typicky dva lidi, ale personálně se to může občas točit podle toho, jak tady prostě vychází ty aktivity.“ (R5) „Na setkání nebo předání jsme vždycky dva pracovníci.“ (R3)

Pro dvě organizace je běžné pracovat samostatně. *„Jeden pracovník, pokud neprobíhá zaučení.“ (R7)*

Téma, na které jsem se chtěla také zeptat bylo to, jak organizace pečují o pracovníky či pracovnice pomocí nástroje zvaného supervize či intervize. Můžeme tedy vidět, že všechny organizace o své pracovníky či pracovnice minimálně intervizi pečují. Ve dvou organizacích dokonce uplatňují supervizi i intervizi a v posledních dvou se jedná čistě o supervizi.

„Ano. Máme možnost supervize, máme vlastně skupinovou supervizi. Tu máme tak jednou do měsíce. A máme možnost individuální supervize, kterou si můžeme u jiného supervizora vyžádat.“ (R3)

„Jo, máme intervize. Součástí porad je vždycky intervizní prostor, kde to můžeme sdílet, zároveň si můžeme intervenci svolat, když ji potřebujeme ke konkrétnímu případu, zároveň se tak jako setkáváme pořád v kuchyňce, v kanceláři a tak, takže sdílíme, co potřebujeme sdílet průběžně. Supervize je něco o čem se tady teď hodně mluví, nějakou dobu tady teď nebyly, zároveň se tým hodně rozšiřoval, nepřišla jsem nová jenom já, přišlo nás víc. Supervize jsou teď téma a nějak je jako zavádíme.“ (R8)

„Jo máme, jednou za 3 měsíce máme supervize, takže to využíváme.“ (R4)

Předposledním bodem v tabulce je kategorie, která se váže na to, zda je služba hrazena klientem či nikoliv. Sama jsem se na to respondentů neptala, ale u jedné

respondentky jsem se setkala s tím, že srovnávala dvě organizace právě s tím rozdílem hrazená či bezplatná asistence.

„No, hele, za mě zásadní je, že to nemá být placená služba jedním z rodičů. Protože to vždycky, ty rodiče jsou v obrovském konfliktu, a to vytváří dojem, že někdo si tu službu zaplatil pro svoje účely. A tohohle se nezbavíš. A je to hrozně zatěžující proces, aby to někdo tu rodinu posouvalo. Jo, ve chvíli, když jsme neziskovka, kam nikdo nechce, tak ale nejdeme na ruku nikomu a ty rodiče to vnímají.“ (R10)

Stejně tak audio nahrávka jako nástroj při práci nebyla moje otázka na respondenty, ale odpověď vyplynula samovolně. Organizace tedy používá ke své práci diktafon, na který pořizují audio nahrávku z každého setkání a je na pracovníkovi, aby diktafon měl u sebe a ve správný čas ho zapnul a vypnul.

„Zároveň jsem měl, v metodice bylo, nahráváme audio, záznam, takže myslet na to zapínáme ho, schůzka ze dne, aby tam bylo zaznamenaný i případně ten čas před tím setkáním, před tím kontaktem a pak po něm.“ (R2)

5.1.1 Podnět k využití služby

Ten, kdo doporučuje a navrhuje klientům služby asistovaného setkávání a předávání je OSPOD a také soudy. OSPOD je schopen doporučit, jestliže se mu zdá, že by rodinné situaci pomohlo službu využívat, mohou doporučit konkrétní organizaci nebo si rodina vybere organizaci sama. Soudy už direktivněji nařizují a je tedy přímo v rozsudku zaznamenáno, že jsou rodiče povinni službu navštěvovat. Asistenti odpovídali na to, jak a na základě čeho se k nim klienti dostávají nejčastěji.

„Nejčastěji je to spolupráce s institucema státní správy, takže na základě předběžného opatření, na základě doporučení OSPOD.“ (R9)

„Nejčastěji buď na doporučení OSPOD nebo nařízení soudu.“ (R1)

„Nařízený soudem, cílem je zhodnocení schopností, dovedností, kompetencí rodiče, který s těmi dětmi není v kontaktu.“ (R2)

V některých organizacích je také běžnou praxí, že si rodina službu vyhledá sama. Rodinná situace je tak neúnosná, že rodič (většinou jeden) kontaktuje organizaci sám. Může

to být z důvodu strachu z druhého rodiče, z obavy nastávajícího konfliktu mezi rodiči nebo rodič neplní znění rozsudku a dítě nepředává na setkání vůbec či nepravidelně, tudíž rodič využívá službu jako kontrolu a důkaz o neplnění rozsudku.

„U AS bych řekla že nejčastěji jeden z rodičů neumožňuje kontakt, dlouhodoběji tomu druhému rodiči. A v případě AP je to často nějaký konflikt, který může vygradovat právě při předávání.“ (R6)

Klienti služby se do organizace dostávají tedy těmito dvěma způsoby. Dalo by se klienty v tomto případě rozdělit na nedobrovolné a dobrovolné. Styl práce bude zřejmě odlišný, avšak nikoliv zásadní pro samotný výkon a kvalitu odvedené práce. S největší pravděpodobností bude snadnější komunikace s rodiči, kteří do organizace vstupují dobrovolně a žádný orgán jim službu nenařizuje. Kdežto klienti, kteří službu mají nařízenou či doporučenou už ji mohou vnímat více jako kontrolu nad jejich péčí.

5.1.2 Nabídka dalších služeb

Často se u služeb asistovaného setkávání a předávání setkáme s tím, že to je jen jedna ze služeb, které jsou organizací nabízeny. Tím, že služba není legislativou ukotvena ji zřizovatel může provozovat třeba jako sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Což ji vybízí k tomu, aby své portfolium služeb rozšířila např. o formáty řízené „mediace“ mezi rodiči.

„Zároveň máme i službu, která nějakým způsobem se snaží rodičům pomoci v domluvě o péči o to dítě, aby to bylo prostě mimo soudní cestou, aby nemuseli dojít až před ten soud a tam se dohadovat.“ (R9)

„No, nabízí vlastně setkání se s rodiči a podpora je v rodičovský dohodě. Také prostor pro to dítě, aby samo do toho promluvílo a ten názor se tam přinesl.“ (R2)

„Takže individuální konzultace, socioterapeutickou podporu dítěte a pak rodičovský mediace, což není úplně mediace, ale dialog zaměřený na potřeby toho dítěte.“ (R1)

„I nějakou terapeutickou podporu dětem poskytujeme. A pak vlastně ještě děláme občas rodinně terapeutický formát, kde to může být nakombinované. Například to může být podpořený setkání nějakých jako dyád nebo triád. To znamená, to můžou být klidně sourozenci dva.“ (R5)

„Nabízíme sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi a azylový dům pro matky s dětmi.“ (R4)

Z toho vyvozují, že služby se navzájem prolínají a dle potřeby v praxi je organizace poskytují. Je patrné, že cítí potřebu poskytovat nějaké mediační formáty pomoci při práci s rodinou. Což dává smysl a může to být edukativní způsob toho, jak by spolu mohli rodiče komunikovat. Zároveň jsou organizacemi poskytovány i individuální konzultace, kdy je prostor vyhrazen dítěti nebo rodiči.

5.2 Klienti služby a jak jsou jimi pracovníci vnímáni

5.2.1 Kdo je klientem služby?

Služba cílí na klienty, kteří jsou v rodinném konfliktu, nejčastěji z důvodu rozvodu či rozchodu. Jsou to nejen rodiče, ale i jejich děti, které jsou součástí dlouhodobého konfliktů v jejich často přirozeném prostředí. Služba má za cíl právě těmto dětem vytvořit bezpečné prostředí pro setkávání se s oběma rodiči, kteří se mimo prostor vyšších orgánů či organizací nejsou schopni domluvit.

„Tak nejčastější je to rodina v nějakém rozchodovém, rozvodovém procesu, ve kterém jsou zapojeny děti. Rodiny, které se nejsou schopny dohodnout a posílá nám je OSPOD.“ (R10)

„No, myslím si, že jako úplně nejčastěji nám tam přistávali případy dlouhodobého konfliktu, co se táhne dlouho a nedaří se nastavit.“ (R1)

„Bude to rodina, která se nachází v nějakým velkým konfliktu. Typicky v rámci nebo po rozvodu nebo rozchodu rodičů.“ (R5)

Respondenti a respondentky za nejčastější typ klienta služby označili i pár, kde jeden obvinil toho druhého z domácího násilí.

„No, celkem často jsou to teď nějakým způsobem obvinění, ale pouze třeba matkou otcové, kteří nemají možnost se setkávat jinak, nebo jí mají, ale matka jim ji neposkytuje.“ (R3)

„Často mě napadá, že tam zaslechnu nějaký nařknutí z domácího násilí, ne nařknutí, ale i potvrzeného domácího násilí. Tak tohle mě napadá.“ (R7)

Mimo tyto dvě kategorie klientů pracovníci pracují i se skupinami klientů, kteří nejsou schopni dodržovat soudem stanovená nařízení a jejich rozsudek v dané situaci. Tito klienti, ovšem jako většina jsou: „*Nedobrovolní. Určitě nedobrovolní.*“ (R9)

„A potom vlastně nedodržování, jakože soudem stanovených těch kritérií a řízení podmínek, no to je asi nejčastější, to je možná častější, než to domácí násilí.“ (R7)

Klienti do služby přichází s těžkými tématy a často v dost svízelné situaci, která není komfortní. Pracovníci a pracovnice musí počítat s takovou klientelou a v případě například nepotvrzeného domácího násilí neudělovat klientovi nálepku, ale pracovat nadále profesionálně. Obecně by asistenti a asistentky neměli hodnotit klientovu minulost a chování předtím, než vstoupil do služby.

5.2.2 Manipulující a nespolupracující klient

Klienti, kteří jsou pro pracovníky nejobtížnější představují často manipulátoři a ti, kteří nemají zájem a chuť spolupracovat. Je těžké s nimi pracovat na konkrétním cíli, domlouvat termíny konzultací a věnovat se primárně dítěti. Proto se pak tito klienti stávají dlouhodobými klienty služby a nejen jedné, často také s dlouhodobým dohledem OSPOD.

„Tak jako obecně se blbě pracuje s manipulujícím klientem, což jsou ale ve většině případů ty rodiče, jeden z nich aspoň. Potom je těžký, když je to rodič se závislostí. Tak tam když vidíme, že on s tím nechce nic dělat, tak je to beznadějný.“ (R4)

„No, asi ten. Ne, protože tam většinou jako byla jako malá motivace ze všech stran z těch účastníků, takže už tam byli dlouho, už z toho byli unavený. Vlastně žádný odborníky moc nechtěli.“ (R1)

„Asi klient, který nechce, nenaslouchá, tu spolupráci hatí, neřídí se pokyny asistující pracovnice a vlastně si jede tak trochu svojí.“ (R6)

„Tam, kde je těžký se nějak domluvit no a je obtížný najít tu cestu k ty domluvě, protože myslím, že my, jak se hodně snažíme to hledat, ale tam kde se ten člověk primárně nechce se domluvit, nechodí, když jedna strana je ochotna spolupracovat a ta druhá se neozývá. Tak to jako za mě je takový náročný.“ (R8)

Jakmile klienti spolupracují, avšak neempatický vůči dítěti i okolí, tak to bývá pro pracovníky a pracovnice také chvíle, kdy se můžou cítit zahlceni a vyčerpáni.

„Pro mě osobně, když je to typ klienta, který se třeba s tím dítětem neviděl další dobu a hodně na to setkání tlačí a očekává od toho, že to dítě bude spolupracovat na 250 % a chybí tam nějaké uvědomění, že to dítě má vlastní hlavu.“ (R7)

To stejné tvrdí respondent č.5: *„Pro mě to jsou asi lidi, kteří jsou bezhraniční a zahlcující, zaplavující. Kteří hodně jako tlačí, hodně se prosazují. No, tak to je pro mě jako energeticky náročný, to mě jako hodně vysává.“*

Je patrné, že valná většina pracovníků a pracovnic potkávají při práci náročné klienty, které je mohou stát plno sil a vyčerpání. Měli by s tím tedy vědomě zacházet a jak budou zmiňovat v podkapitole o stabilitě pracovníka a týmu, tak je zásadní nějaký vyhovující způsob najít. Těmito způsoby může být supervize, kam pracovníci přináší dané téma nebo určitého klienta a v rámci odborného týmu se poskytuje podpora a objektivní náhled na situaci. Zmiňovaným způsobem je i sebezpečí o pracovníky, která by neměla být opomíjena.

5.2.3 Duševně nemocný klient

Vzhledem k tomu, že většina asistentů se setkala a setkává při práci s klienty duševně nemocnými, tak jsem měla potřebu s nimi o tom alespoň okrajově mluvit. I když pracovníci často diagnózu pacienta neznají, díky svému vzdělání jsou schopni minimálně rozpoznat nějaké znaky konkrétních nemocí.

„Duševní onemocnění oni můžou mít taky, akorát my tu diagnózu nevíme nebo jako, že by nám o tom řekli to ne. Tam teda ty závislosti, to tady míváme.“ (R4) *„Míváme klienty, kteří mají nějaký duševní potíže.“ (R8)*

Jako duševní onemocnění často jmenovali různé druhy závislostí, jelikož to je asi nejpočetnější skupina rodičů, u kterých je to patrné či nutné vědět.

„A určitě lidi, kteří mají problémy se závislostmi.“ (R5)

„No jo, potkávám se nejčastěji se závislými.“ (R10)

Ve chvíli, kdy jsou pracovníci a pracovnice informováni o tom, že rodič je aktivní uživatel návykových látek nebo to dokonce sami zjistí, tak je za potřebí stanovit postupy

toho, jak se s takovým klientem bude pracovat. Pracovníci a pracovnice vyžadují po rodiči souhlas o jeho testování před samotným setkáním či předáním dítěte.

5.2.4 Obavy dětí

V nejlepším případě by se děti měly účastnit úvodní konzultace, kde by se seznámily se službou a celým samotným procesem. Zároveň by zde byl prostor i pro vyslovení obav, které si děti na setkání nesou. Nejběžnějšími obavami, jak jsme zjistili, je obava z neznámého a nového. *„Já bych řekla, že to je většinou jako nějaká obava z neznámá, že dost často tím, že tam nebyl delší kontakt s tím rodičem, tak oni nevědí, co od toho očekávat, plus dost často je tam nějaká forma toho rezidenčního rodiče. A samozřejmě že je to pod asistencí, pořád je tam přítomna zcela neznámá třetí osoba. Řekla bych, že je tam obava z neznámá, co bude.“* (R6) *„A u mladších dětí, no nevím, tam většinou buď jsou nějakým způsobem zaseklí přímo v tom, že prostě toho rodiče vidět nechtějí, anebo celá ta situace je pro ně úplně nová a je jim v tom nepříjemně.“* (R3)

Dále obava být autentický a chovat se před druhým rodičem přirozeně, aby to nemrzelo rezidenčního rodiče a ono se pak necítilo vůči němu provinile. *„A jinak si myslím, že největší obavy, který oni teda nesdělují, ale vidíme to u nich, že mají obavy nějak s tím rodičem u toho AK být jako pozitivní, hrát si s nimi, aby jim to nevyčetl ten druhý rodič. Tak to tam vidáme často, že to jako hodně hlídají, aby neudělali něco, z čeho by byl jejich pečující rodič naštvanej.“* (R4)

V neposlední řadě je to obava, že ho druhý nerezidenční rodič unese. *„Jakože třeba se bojí, že ten druhý rodič z toho setkání unese pryč a vezme si je domů. Tak na to jde potom hrozně hezky reagovat, protože to je něco, co se absolutně nemůže stát. Horší jsou takový ty obavy u těch dětí, který jsou do té rodinné situace a do toho celého konfliktu opravdu namočený.“* (R9)

Takové obavy se dají dítěti předem vysvětlit a situaci proměnit v bezpečné místo, kde se bude dítě cítit přirozeně. Když jsou obavy dítěte tak velké, že by neumožňovaly se s daným rodičem vidět, tak asistenti dítěti navrhuji použití tajného znamení k tomu, aby se kontakt ukončil či pozastavil. *„Někdy se domlouváme na tom, že si dáváme jako nějaká znamení, třeba tajná, které prostě funguje tak, že to dítě to může tím znamením třeba*

zareagovat na situaci, kdy se cítí být nějak v nekomfortu. A je tam domluvná reakce z naší strany. To znamená například pauznutí toho setkání. Nebo nějaké dřívější ukončení.“ (R5)

Mohli bychom říci, že pracovníci a pracovnice jsou v pozici takzvaného ochránce. Pro dítě v dané situaci se snaží představovat bezpečné místo, ať už je situace sebevíc vážnější nebo setkání probíhá klidněji. Vždy se snaží dítě vnímat a pozorovat jeho chování, aby mohl či mohla vyhodnotit případnou vážnost nepříznivé situaci. Obavy dětí asistující pracovníci a pracovnice zjišťují různými způsoby. Jedním z nich je pozorování dítěte při samotné interakci s rodičem. Také volí dotazování dítěte na jeho pocity a přání nebo se můžeme setkat s tím, že pracovníci a pracovnice mají k dispozici určité podklady, které jim o dítěti hodně napoví a oni už vědí na co se pozorněji zaměřit.

5.2.5 Vnímaná aliance u dětí

Pracovníci se dle jejich výpovědí cítí pro děti jako podpora. Snaží se na dítě působit podpůrně a tak, aby právě oni zajišťovali to bezpečné místo pro kontakt.

„Většinou to vysvětlují tak, že tam s nima budu, že to často je fakt v kontextu toho zavrženého rodiče, takže já jim rovnou řeknu. Hele, jsem tady, protože s tátou se moc nevidáš, je to pro tebe těžký, a tak tady jako budeme spolu v tomhle prostoru, aby ti bylo dobře. A když by se něco dělo, tak za mnou můžeš přijít. Tak myslím, že jsem tam pro ně taková jistota.“ (R10)

„Myslím, že děti většinou dobře a já jsem tady taková spíš jako prodětská, i to vnímám tak, že pracujeme ve prospěch těch dětí, takže když je to práce s rodičema, tak se snažím pro ty děti.“ (R8)

„Pevně věřím, že většinově jako podporu.“ (R6)

„To je podle mě moje silná stránka, že si dokážu navázat vztah skoro s jakýmkoliv dítětem.“ (R3)

Mladší pracovníci a pracovnice mají pocit, že na děti mohou působit přátelským dojmem, takže je jednodušší s nimi navázat kontakt. Naopak ve vyšším věku dítěte cítí jistou nedůvěru ze strany dítěte a je náročnější s dítětem vytvořit alianci, aby byla pro dítě podpůrná.

„Díky tomu, že jsem jim blíže věkem, tak reagují velmi dobře. Nebo aspoň tak to cítím.“ (R9)

„Děti převážně dobře, hlavně ty mladší. U těch teenagerů tam dost často měli ten pocit, že my je jako budeme nutit do toho kontaktu s tím rodičem, kterého jako odmítají, takže tam to navázání kontaktu bylo dost náročný.“ (R1)

„Mám pár pubertáků starších, který podle mě oni tam absolutně nechtějí být a já jsem toho součástí a rozhodně mě nevnímají pozitivně.“ (R10)

Současně jsem i zaznamenala, že pracovníci a pracovnice jsou si vědomi křehkosti vztahu s dítětem. Občas cítí zrcadlení chování jeho rodiče. Jestliže mezi pracovníky a rodiči proběhne výměna názorů, dítě má tendence přebírat postoj k pracovníkovi, dle slov a chování jeho rodiče.

„A u těch dětí bych řekl, že to je dost podobný a hodně to závisí od toho, jakým způsobem nás vnímá ten jeho rodič. Takže je, nevím, to se poměrně jako běžně děje, že dítě, který, se kterým mám třeba navázaný nějaký kontakt, tak pokud tam proběhne nějaká nešťastná interakce na úrovni já a ten rodič, tak pak se to podepisuje prostě i na tom dítěti.“ (R5)

Asistenti a asistentky jsou si vědomi toho, že jejich posláním je vykonávat podpůrnou práci pro děti v těchto těžkých chvílích. Ovšem ne vždy se aliance s dítětem povede navázat tak, aby se pro dítě cítili jako důvěrný bod. Jak bylo zmíněno respondenty a respondentkami, tak mladší pracovníci a pracovnice se cítí blíže k dětem svým věkem a berou to jako jejich silnou stránku. U teenagerů se pracovníci mohou cítit nejistě, jelikož mají zkušenost s odmítnutím a odporem znovu navazovat vztah s rodičem.

5.2.6 Vnímaná aliance u rodiče

Převážně asistující pracovníci a pracovnice cítí ze strany rodičů určitý tlak na to, že sami jsou mladí a třeba své dítě ještě nemají. Tudiž rodiče často argumentují tím, že si pracovnice a pracovníci nic takového nedokážou představit, natož jim radit.

„A mnohem více objevovaly takový ty jako poznámky na věk, na to, že asi nemám děti a tak.“ (R9)

„Hodně vnímám, že mě vnímají jako mladého člověka, který nemá děti, tak to je asi ta negativní hodnocení.“ (R3)

„A rodiče mě vnímají jako velmi mladou často, takže občas podle toho. Tím, že pracujeme ve dvojici a máme tady i starší kolegy, tak se stává, že se třeba stahují víc k nim, protože vnímají, že to je ten odborník, ten starší člověk.“ (R8)

Podle dalších odpovědí respondenti a respondentky spíše cítí potřebu individuální péče k danému rodiči a příběhu. Říkají, že záleží hlavně na pozici, v jaké se daný rodič nachází a jakou motivaci má ke kontaktu s dítětem. Rodič rezidenční často vnímá službu a pracovníky s pracovníci jako přítěž.

„Tak typicky je to tak, že jeden rodič o tu službu stojí a druhý ne.“ (R10)

„A rodiče, u nich to bylo dost různorodý, občas to bylo tak, že kdo neměl to dítě v péči tak se hodně snažil, protože to dítě chtěl hodně vidět, kdežto, ten, co to dítě v péči měl tak tu motivaci takovou neměl a vnímal nás spíš jako přítěž.“ (R1)

„Já si myslím, že u těch rodičů to hodně závisí od toho, jestli se ztotožňují s nějakými našimi principy práce. Takže na základě toho nás můžou spatřovat buď jako podporu, někoho, kdo se jim snaží dopomoci třeba k tomu kontaktu s dítětem. Anebo jako někoho, kdo vlastně je jejich nepřítel.“ (R5)

I když se pracovníci a pracovníce snaží být jistou oporou pro rodiče, tak ne vždy je rodič nakloněný spolupráci a má v nich důvěru. Velkým tématem je argumentování rodičů na věk pracovníků, což pro ně může představovat jistou bariéru pro navázání aliance s rodiči a vytvořit i jim bezpečné místo. Dalším limitem pro spolupráci je fakt, že většinou jeden rodič se službou nesouhlasí nebo není ochoten spolupráce. Taková situace vyžaduje po pracovníkovi či pracovníci hodně úsilí a edukace rodiče v rodičovských kompetencích, aby s ním spolupracoval v zájmu dítěte. Snaží se přesvědčit rodiče, že on není nepřítel, i když monitoruje setkání a následně o tom podává zprávu.

5.3 Kompetence při výkonu práce asistujícího pracovníka

5.3.1 Profesionalita pracovníka

Za zásadní pro předcházení sporů je dle pracovníků jejich profesionalita a přístup. S tím se váže i to, že vysokoškolské vzdělání považují za základní stavební kámen, od kterého se můžou v tuto chvíli odrazit. Styl komunikace a potřebné znalosti, jež se právě v humanitních vědách studují, je též něco, na co se mohou při výkonu této práce spolehnout.

„Tak samozřejmě nějaký profesionální odstup samozřejmě. Tak asi slušnou komunikaci a vykáni, které tady obecně dávají ty hranice. Opravdu slušně používám pravidla organizace, což prostě vymezí celkem jednoduše to, co se smí a co se nesmí na těch setkáních dělat.“ (R3)

„Já mám prostě podle mě výhodu, že dělám něco podobného v jiných pracích. Práci s rodinou dělám v terapeutickém centru. Takže se nějak podle mě opíráme o krizovou intervenci, o výcvik. Asi hlavně o tu krizovou intervenci v tu chvíli.“ (R10)

„To je hezká otázka, dialog. Nastávají i situace, kdy jsem použila vlastní tělo, ve smyslu, že jsem tomu člověku zastoupila cestu, To je takový už hodně jako krizový a hodně zvažuju, co mi to přinese a nepřinese.“ (R8)

Respondenti a respondentky tedy těží hlavně ze vzdělání a výcviků, které více rozebírám v následující kapitole, ale chtěla bych také zastavit u krizových situací. Přivádí mě to k tématu, zda by nebylo pro pracovníky a pracovnice výhodné absolvovat kurz základní krizové intervence, kde by se lépe naučili pracovat s lidmi v akutní krizi a zodpovědně s nimi komunikovat.

Někteří se nad profesionalitou nezamýšlí a konají v dané situace dle jejich nejlepšího uvážení a pocitu. V tuto chvíli je potřebné, aby takový pracovníci už za sebou měli delší dobu praxe anebo byli velmi vzdělaní a emočně vyspělí.

„Jako úplně to nikde daný nemáme, takže je to jenom o nás. Jako jak to budeme brát, takže já si to asi moc neuvědomuju, dělám to jako nevědomě tyhle věci prostě. Jo, že se nad tím nezamýšlím.“ (R4)

Toto vnímám jako problematické, kvalita práce jako i v jiných sociálních službách není dost dobře měřitelná. Organizacím v tuto chvíli nezbyvá nic jiného než si asistující

pracovníky vybírat opravdu poctivě, tak aby si byli jisti, že daná osoba i dle svého uvážení bude jednat jako odborník a v nejlepší zájem dítěte.

5.3.2 Vzdělání jako zásadní nástroj

Z pohledu asistujících pracovníků a pracovnic je přijatelné a žádoucí, aby se práci asistenta věnovali vysokoškolsky vzdělaní lidé. Nejlépe v humanitních oborech, jako je sociální práce, psychologie, sociální pedagogika anebo např. speciální pedagogika.

„Ano vzdělání, ať už sociální pracovník nebo psycholog, mezi těmi nevidím rozdíl. Myslím, že je důležitý, aby ten pracovník byl osobnostně zralý a dělal si, popřípadě výcviky a měl nahlídnutý i ty svoje osobní procesy.“ (R1)

„Měl by být vysokoškolsky vzdělaný v humanitním oboru, Pokud možno psychologicky vzdělaný. Myslím si, že by se měl dál vzdělávat, mít povědomí o problematice se kterou pracuje samozřejmě.“ (R6)

Z těchto tvrzení vyplývá, že není obor sociální práce zásadní a jediný pro výkon asistencí. Respondenti vidí důležitost v osobní zralosti, neustálém vzdělávání a ve znalosti problematiky. Avšak pro některé se sociální práce zdá být opravdu tou nejvhodnější volbou vzdělání pro vykonávání různých asistencí.

„Já myslím, že to vzdělání sociálního pracovníka je důležitý, protože teď máme vlastně několik speciálních pedagogů a myslím si, že ta dispozice k té práci je úplně jiná a nevím, kde jsme to v tom získali v tom vzdělání, ale myslím si, že se to hodně zaměřuje na nějaké psychické porozumění a mám pocit, že to pedagogické vzdělání, které mají kolegové, takové není, nemají něco k tomu.“ (R3)

Jako další bod toho, jak pracovníci a pracovnice vnímají vzdělání asistentů, by byla možnost absolvování nějakého akreditovaného kurzu, který by dle pracovníků lépe připravil na celý proces práce s rodinou v tomto ohledu, a snažil by se jim předat základní kompetence pro výkon práce.

„Mohl by být v nabídce nějaký akreditovaný kurz, který by připravil na předávání nebo asistovaný styk. Jo, já myslím, že by takovýto vzdělávání mělo být jako postavený.“ (R2)

„My tam tak hezky spadáme, jako sociální pracovníci. Na druhou stranu u nás v týmu máme i speciální pedagogy. Měli jsme i psychoterapeuta, měli jsme zdravotníka, měli jsme jako různé profese. Všechny to byly teda pomáhající profese. Ale myslím, že by bylo super, kdyby existovala nějaký kurz, kterým by člověk musel projít, aby to povolání mohl vykonávat.“ (R9)

Následují tvrzení se v podstatě neztotožňuje s tím, že by museli být asistující pracovníci vysokoškolsky vzdělaní v humanitním oboru. Dle respondenta by stačil pouze kurz, který by trval čtyři dny a zabýval by se např. efektivní komunikací. Takové kurzy v nabídce opravdu jsou, avšak trvají většinou méně, než by si respondent představoval.

„Popravdě nějakým kurzem, efektivní komunikace nebo něčeho. Napíše se metodika, udělá se čtyřdenní kurz a může to dělat více méně kdokoliv. Ty kontakty mi přijde, že hrozně záleží na tom tématu rodinným.“ (R10)

Obecně vnímám kurz pro asistující pracovníky a pracovnice jako skvělý nápad. Musím ale říci, že bych ho nerada vnímala jako jediné a zásadní vzdělání pro výkon práce. Stejně jako někteří respondenti si stojím za tím, že vzdělání v humanitním oboru je ideální přípravou, která by byla nadále doplněna kurzem. Kurz by mohl rozšířit povědomí a znalosti uchazečů o práci, v problematice rozvodové a rozchodové oblasti a edukovat v komunikaci s rodinnými členy při takto těžkých životních situacích. Takové kurzy v nabídce jsou a je pro mě zajímavé, že žádný z respondentů kurz nezná, nemá ho absolvovaný a organizace ho nevyžadují.

5.3.3 Direktivita dle postoje asistujícího pracovníka a pracovnice

Direktivnější přístup a větší míra intervence se lišila dle pracovníkova postoje, nastavení organizace a také způsobu práce. Každý z nich však v nějaké míře musel někdy zasáhnout a předejít tak sporům, které by mohly pravděpodobně vzniknout. Někteří respondenti či respondentky direktivnější přístup vůbec nepoužívají anebo jen zřídka, jelikož jim tato pozice není vlastní.

„Myslím si, že když budu mluvit za sebe, tak u mě jako převažuje ta nedirektivní, ale protože pro mě to není úplně přirozený, že jsem občas potřebovala toho kolegu, který zajistil tu direktivitu, proto jsme ve dvojici a když to vezmu teda na sebe, tak nevím...klidně jako 2x z 10 si situace žádá, abych byla direktivnější.“ (R1)

„My nepracujeme moc direktivně, takže minimálně.“ (R8)

„No, já si myslím, že tyhle ty rodiče moc nechtějí, aby jim do toho někdo mluvil a byl direktivní, že to právě potom má opačný efekt, takže si myslím, že takových rodičů tady moc nemáme, který by potřebovali tenhle přístup, že se spíš s nimi musí jako citlivěji, takže bych řekla jenom 20 %.“ (R4)

Naopak se objevili i respondenti nebo respondentky, kteří jsou si v direktivnějším přístupu práce jistější a využívají ho častěji. Samozřejmě se jejich přístup nejvíce odvíjí od postoje klienta v dané situaci.

„Hodně často... Řekla bych, že tři vyžadovaly direktivnější přístup a jeden nevyžadoval.“ (R10)

„Já myslím, že tak půlka. Ne vždy jsou oba v té situaci na tom tak, že s nimi člověk nemusí dojít k nějaké intervenci při tom, když jednají s dítětem.“ (R3)

„Takže teď třeba za úsek listopad až teď, tak mám pocit, že 30 % až 40 % klientů vyžadovalo víc intervence převážně během kontaktu. A během těch kontaktů to chtělo víc intervence než normálně.“ (R7)

Jak už bylo řečeno, přístup se velmi liší pracovník od pracovníka a převážně klient od klienta. Myslím si, že je přirozené, aby někteří pracovníci či pracovnice působili více direktivně a někteří méně, stejně jako v běžném životě. Avšak to, kde je správná míra direktivity při této práci, je velmi těžké určit, vzhledem k proměnlivosti klientů a situacím.

5.3.4 Překračování hranic pracovníka a pracovnice

Téměř všem pracovníkům a pracovnicím se někdy stalo, že jejich hranice byly překročeny. Jsou si vědomi toho, že právě tohle může být prvopočátek nějakého sporu, jak mezi rodiči, tak mezi jimi a klienty. Často se setkávají s nedodržováním pravidel organizace anebo společenských pravidel obecně a manipulativním chováním.

„Tak za mě je to, jakmile teda se ten klient odchýlí od těch našich podmínek a pravidel... A typicky je to, pokud přestane respektovat slušná třeba společenská nějaká pravidla... Tak to jako už za mě je nějaký překročení.“ (R5)

„A pak takový věci jako, překročení hranic za mě je, když si přede mnou klient zapíná kalhoty, protože přišel ze záchodu a nezapnul si je na záchodě. Asi hlavně tohle, takový jako specifický věci spíš.“ (R8)

Také se u jedné respondentky jednalo o věnování materiálního daru, kdy jeho přijetí vyhodnotila zpětně jako profesně nesprávnou věc.

„Že se prostě velmi neformálně a familiárně choval ke všem ve svém životě. A tam se mi nepodařilo proti tomu nějakým způsobem vymezit. Víím, že mi přinesl knížku a já jsem prostě nějakým způsobem na to reagovala, takže děkuju a to víím, že jsem v té chvíli měla odmítnout a říct mu, že to není nic profesionálního, že bych jí neměla přijmout.“ (R3)

V neposlední řadě to byla situace, kdy se klient pokoušel navázat s pracovnící osobnějším vztah, který překračovat profesní rovinu.

„Asi úplně největší překročení hranice byl jeden tatínek, který mě teda kontaktoval na různých kanálech a toužil se semnou setkat mimo ten pracovní prostor.“ (R1)

Můžeme tedy říci, že klienti v této službě obecně hranice překračují nebo se o to minimálně snaží. Jejich témata jsou totiž velmi citlivá a jejich psychické rozpoložení vzhledem k situaci nemusí být v pořádku. Rádi se tedy upínají na pracovníky s vidinou spojence a obrany před nepříznivými situacemi, které s druhým rodičem zažívají. Je proto velmi důležité edukovat asistenty a asistentky v tom, jak se nejlépe bránit a co už je z klientovy pozice nepřipustné, což by mohlo být velké téma již zmiňovaného kurzu.

5.3.5 Ukončení kontaktu

Jednou ze strategií, i když opravdu krajní, je samotný asistovaný kontakt ukončit. Pracovníci tuto strategii volí až když cítí, že je narušena psychická pohoda dítěte. Ze strany dítěte se občas také setkají s tím, že vyloženě dítě touží po ukončení nebo naopak rodič má z nějakého důvodu stejné přání.

„A bylo to jednak v situacích, kdy to dítě se dostalo do nějakého velkého emočního diskomfortu. Hm. A bylo to v případě, kdy ten rodič, který se měl setkat, byl pod vlivem omamných látek.“ (R5)

„Asistovaný kontakt, tak to byl ukončený předčasně, protože se ten klient, co tam byl s těma dětma, tak se choval hodně hrubě a jako vulgárně, tak to muselo být ukončený.“ (R1)

„Ano, bylo tam třeba nevhodný chování rodiče vůči tomu dítěti, např. manipulace.“ (R6)

Nejjednodušší pro pracovníka je, když jsou dány najevo jasné signály toho, že může kontakt bez váhání ukončit. Za takové chování označují manipulaci, agresi a v neposlední řadě intoxikaci návykovými látkami. Vhodné je, aby organizace pracovníky a pracovnice na takové situace připravila a seznámila je s tím, že taková situace může nastat. Popřípadě si projít jasné důvody toho, kdy kontakt ukončovat a za jakých podmínek, což by měla obsahovat metodika organizace. Zároveň, jak s tím naložit v praktické rovině a vykomunikovat tuto skutečnost s rodiči a dítětem.

5.3.6 Stabilita pracovníka a pracovnice a týmu

To, o co se mohou asistující pracovníci a pracovnice také opřít je jejich sebepéče a zároveň péče o ně v týmu. Být stabilní na psychické úrovni a mít stabilní vztahy v týmu je něco, co může ovlivňovat poskytovanou kvalitu péče.

„Řešit to v týmu no hodně. Nejdřív to jako řešit v týmu, jak nejlíp se k tomu postavit a pak si to s tím klientem vyříkat.“ (R1)

„Tak určitá sebepéče, popřípadě nějaká forma supervize a intervize, pokud by to byl náročnější příběh.“ (R6)

„Mě to většinou překvapí tyhle věci, ale každopádně strategie, kterou využívám je, že si to vezmu na tu intervizi a že to konzultuju s těmi kolegy.“ (R8)

„Supervize. Určitě supervize. Anebo kolikrát po té konzultaci individuálně s tím klientem, když tam je i ten druhý pracovník, tak třeba s ním mluvit.“ (R9)

Podpora týmu, ať už v intervizním nebo supervizním podání v zásadě funguje velmi dobře. Je to prostor, kde se jednotlivé strategie řeší a pracovníci přináší v podstatě vše, co je trápí, nebo potřebují poskytnout radu od zkušenějších kolegů. Stabilitu organizace upevňuje i postup dle vnitřních pravidel a metodiky, což dodává pracovníkovi či pracovnici větší pocit jistoty, jestliže vycítí riziko sporu nebo nejistoty.

5.4 Přínos a funkčnost asistovaných kontaktů a asistovaného předávání

5.4.1 Důležitost kontaktu rodič – dítě

Většinou je vztah mezi dítětem a jedním z rodičů z nějakého důvodu narušen. Může tomu tak být z důvodu dlouhotrvajícího konfliktu v rodině či špatným zacházením s dítětem v soukromém prostředí. S ohledem na předešlé špatné zkušenosti dítěte či rodiče se stále činné orgány snaží vztah mezi dítětem a rodičem udržovat, jelikož si jsou vědomi toho, jak zásadní je pro vývoj dítěte přítomnost obou rodičů.

„Co pro mě osobně, nebo co bych si přála, aby znamenal? Tak je to vlastně podpůrný nejprve k vybudování vztahu mezi dítětem a rodičem. Takhle bych si přála to vnímat.“ (R10)

„Tak pro mě to znamená prostě asi právo dětí a rodičů se vidat, když to řeknu zjednodušeně. Služba, která umožní, aby se rodič s dítětem vidal. A jak už jsem říkala, tak klíčový je asi to, aby ten pečující rodič prostě dokázal jakoby odhodit tu minulost a dívat se prostě na to, co chtějí ty děti.“ (R4)

„Asistovaný kontakt je služba, která umožňuje být rodičům v kontaktu se svým dítětem, i když, no, i když to není běžný za možných podmínek. Když to je funkčně postavená služba, tak je to příležitost pro toho rodiče vlastně nějak dokázat, že s tím dítětem jako chce být, že pracuje na tom, aby ten kontakt byl se vším všudy kvalitní.“ (R2)

„Jde o setkání nerezidenčního rodiče nebo něký třetí osoby s dítětem za přítomnosti asistující pracovníce. Jde tam o navázání a znovuobnovení vztahu.“ (R6)

Pracovníci a pracovníce popisují, že zásadní je to, aby vztah mezi rodičem a dítětem existoval a v nejlepším možném případě byl kvalitní. Oni jsou ti, kteří toto mohou zajišťovat, a i když jsou v procesu setkávání ta třetí strana, tak jejich posláním je, aby děti měli bezpečnou a citlivou možnost se s rodičem vidat, ať se v minulosti stalo cokoliv.

5.4.2 Jasná definice a cíl spolupráce

Pro asistenty a asistentky je zásadní správně definovat cíl. Jakmile si strany vykomunikují, k čemu má daná služba sloužit a co může a nemůže poskytnout, v tu chvíli je snadnější cíle dosáhnout. Každá organizace má svá vnitřní pravidla pro to, aby klientům i sobě sloužila ku prospěchu.

„No určitě dobře jasné definovat, k čemu to má jako sloužit. Ale zároveň myslím, že pro toho klienta, který tam má docházet, má být jasné rozděleno, že z tohoto a z tohoto důvodu vy nejste schopný v tuhle chvíli se potkávat samostatně. A můžete prokázat, že jste, když naplníte tyhle věci.“ (R2)

„Asi ty jasné pravidla a jasné ten scénář. Protože kolikrát, když jsou tam právě zprávy jasné stanovený, kdy, kdo přichází, jak dlouho tam bude, když třeba i ten pečující rodič dokáže dítě motivovat k tomu, co na tom setkání by si mohlo hrát nebo říkat tomu druhému rodiči, co se třeba zažilo nebo co ho baví nebo třeba mu přinesl dárek.“ (R9)

K tomu, aby cíle bylo dosaženo nejlépe, v co nejkratším čase a co možná nejpříjemněji je důležitá ochota spolupracovat ze strany rodin. Organizace by měly zvládnout klienta vnímat jako individualitu a být empatický vůči příběhu, který si klient přináší.

„Otevřenost všech stran ke spolupráci, nákou profesionalitu, empatii, citlivost vůči příběhu, informovanost, aby to bylo dopředu všechno zřejmý a naplánovaný, každý, aby věděl tu svoji roli při tom a taky vědět konkrétní ten cíl, k čemu to má vést, k čemu to je.“ (R6)

„Individualitu, přizpůsobení tomu klientovi. Zároveň já mam zkušenost i s modelem, kde jsou konzultace, a i kde s rodiči nebyly, tak i ty konzultace považuju za klíčový, a i s tím dítětem.“ (R8)

Toto téma souvisí hodně s tématem komunikace, které popisují níže a také tam narážím na téma spolupráce mezi subjekty. Myslím si, že právě větší spolupráce mezi subjekty by mohla být nápomocna k tomu cíl správně nastavit a problém užitečně uchopit. Tento způsob práce ovšem vyžaduje velké množství času a otázkou je, zda na to organizace kapacitně stačí. Každopádně i bez této spolupráce mají organizace jasné daný postup toho, co předchází před sjednáním zakázky.

5.4.3 Bezpečný prostor

Víceméně každý z pracovníků či pracovnic uvedl, že nejdůležitější zásadou pro asistovaný kontakt je právě vytvoření bezpečného prostoru. Prostoru, kde dítě bude moct

vyjádřit svůj názor, stejně tak jako každý z rodičů. Může to pro všechny sloužit jako korektivní zkušenost toho, jak by to bez asistence mohlo následně fungovat.

„A důležitý je, že tam je to nějak... Tak bezpečný, čitelný a v zároveň podpůrný prostředí s nějakýma jako jasnýma hranicama, čemu to slouží.“ (R2)

„Měli jsme tatínka, který se u opatrovnického soudu pokusil vyskočit z okna, ale byl zachycen a ten kontakt nejdříve teda nebyl žádný, protože pán byl na psychiatrii a zahajoval nějakou svoji léčbu a poté ten kontakt začal být asistovaný. (...) Protože tady reálně vlastně ten vztah třeba nebyl poškozený, takže tam opravdu stačilo jenom to, že jsme vytvořili ten prostor, aby ten kontakt mohl probíhat.“ (R5)

„Pro mě to asi znamená prostor, který je bezpečnej pro děti, nebo pro to dítě, a je prostě pro něj důležitý to, aby tam to dítě bylo v pořádku, to, jak potom je rodičům, to je samozřejmě důležitý, ale jde o bezpečí toho dítěte, a aby to pro něj bylo co nejjednodušší.“ (R3)

„Zásadní pro něj je vytvoření bezpečného prostoru, kde může probíhat dobrý vztah se všemi účastníky. Ideálně, ne vždycky se to daří.“ (R8)

Vytvoření bezpečného prostoru je pro organizace zásadní faktor k tomu, aby se klienti cítili dobře. Myslím si, že právě to je velká výhoda ambulantního typu práce, jelikož si prostory organizace vytváří sama. Při terénním způsobu práce se těžko mluví o bezpečném místě, jelikož je většinou vybrané rodiči anebo zvolen z praktického hlediska organizací. V tomto případě bychom mohli říct, že je pracovníkovým úkolem bezpečné prostředí vytvářet jeho profesionalitou a přístupem k situaci. S bezpečným prostorem se pro respondenty pojí i citlivá komunikace po dobu celého trvání spolupráce, kterou se dá předejít právě obávaným sporům během výkonu asistence, o které mluvím níže v další podkapitole.

5.4.4 Komunikace jako klíč k úspěchu

Pro to, aby se setkání nebo předání uskutečnilo a dále uskutečňovalo v bezpečném prostředí a přívětivé atmosféře pro dítě je důležité, aby spolu strany komunikovaly. Komunikace by měla být v takovém rozsahu, aby alespoň pokryla ty nejzásadnější informace, které si rodiče mezi sebou o dítěti musí sdělit. Organizace na komunikaci dbají a je to pro ně základní stavební kámen, aby se rodiče dohodli na potřebě dítěte.

„Pokud se vidím s jedním rodičem, musím se ale vidět i s tím druhým. Musím ten čas jim vyvažovat. Jako co je dobrý, že taky děláme ty úvody společný. Že my požadujeme, aby ty rodiče na tři hodiny tam byly schopni spolu sedět a bavit se o tom, co my vlastně potřebujeme a co to dítě potřebuje.“ (R10)

Někdy je to spíše velký bonus a krok kupředu, když se komunikace daří.

„Klíčový je, aby ty rodiče byly schopný mezi sebou komunikovat, jakmile přijdou s tím, že nechtějí spolu komunikovat a chtějí, aby my jsme to zprostředkovali mezi nimi, tak víme, že je tam problém. Tak se snažíme, aby si postupně k sobě našli cestu, alespoň co se týká informací o těch dětech, aby byli schopny si napsat SMS, když spolu nedokáží telefonovat nebo se vidět.“ (R4)

„No, myslím si, že hodně ta spolupráce těch rodičů. Pokud jeden z těch rodičů nějakým způsobem nechce a nedaří se s ním práce na tom, aby ta spolupráce od něj nějaká byla, tak je to vlastně velká překážka a prostě i důvod toho, že se to nepovede.“ (R3)

Pracovníci a pracovnice se snaží na rodiče působit tak, aby posílili jejich rodičovské dovednosti a komunikační schopnosti. Dítě využívá prostor k tomu, aby mělo šanci narušené vztahy s rodičem osahat a dle jeho potřeby jakýmkoliv způsobem narovnat. Zásadní pro pracovníky a pracovnice samotné je kvalitní komunikace v týmu. Komunikují spolu primárně z důvodu předávání informací o klientech, a také to pro ně představuje nástroj intervence. Mimo svůj tým se snaží komunikovat s dalšími subjekty (jestliže k tomu mají souhlas), kterého se daný klient a případ týká, aby dokázaly problém co nejlépe zachytit.

„Za funkční určitě považuju to, že ta práce je prováděná v týmu a vždycky je v rámci intervize reflektována. To je funkční. Funkční je napojení na další složky, což můžou být jiné pomáhající organizace, psychologové, OSPOD, soud. Takže tady ta spolupráce mezi náma a těmi dalšími institucemi je všechno, co se může dělat. Takže to je jedním z klíčových faktorů.“ (R5)

5.5 Vnímání AK a AP pracovníky napříč odbornou i laickou veřejností

5.5.1 Neukotvenost v zákoně

V zásadě se legislativa nijak nevymezuje v tom, co jsou asistované kontakty, natož předávání. Pracovníci jsou si toho vědomi a volají po změně a lepším ukotvení, jelikož sami pak mají problém s tím, jak službu správně definovat, zaměřit, financovat atd...

„Nevnímám, protože to vlastně není ukotveno, nikde daný, kdo by to měl dělat, jestli to má být člověk se vzděláním nebo ne, jestli to má být placená služba nebo zdarma...není vyřešené financování na tu službu, takže mi přijde, že tam toho chybí jako hrozně moc, co by bylo potřeba.“ (R4)

„Myslím si, že žádná neexistuje. Ne, nevnímám. Myslím si, že neexistuje. My nejsme vlastně moc nikde definovaný, a zároveň už bysme potřebovali být, protože vlastně i pro soudy a OSPOD je pak těžší s námi navozovat spolupráci a nějak nařizovat naše služby, nebo doporučit, protože se nemáme o co opřít.“ (R3)

„Ne. Vnímám ji jako nedostačující.“ (R5)

Někteří už ale uváděli, že se údajně novela chystá a přinesla by nejen změny v asistování, ale i třeba v terminologii.

„Žádná není. Takže určitě ne. Zaznamenala jsem nějaké proudy, že by se to snad mělo měnit a mělo by se to upevnit, což by bylo super, kdyby na tom pracovali lidi, který s tím mají už zkušenost a vědí, co to vlastně obnáší a co to je.“ (R9)

„Hele, teď jsme měli nějaké setkání se soudkyní z Prahy 4. A tam mi přišlo hrozně zajímavé, že říkali, že se připravuje novela. Těším se, že se zruší vůbec název střídavá, výhradní, sdílená péče. Prostě je péče o dítě a v nějakém rozsahu ji má někdo a v nějakém rozsahu někdo jiný. A zruší se slovo styk.“ (R10)

To, co popisují asistenti ukazuje to, že služba není dostatečně právně definována, tudíž musí být těžké hodnotit i samotnou kvalitu služby, která se nemá o co opřít, kromě svépomocně vytvořených metodik a předpisů daných organizací. Zároveň se snad schyluje ke změně ustanovení služby a pracovníci a pracovnice i organizace budou mít jasněji v poskytování, a i její kvalitě.

5.5.2 OSPOD jako možný vykonavatel agendy

Někteří respondenti a respondentky si neumí představit, že by orgán sociálně-právní ochrany dětí vykonávat navíc tuto agendu. Zmiňovali, že na to není dostatek kapacity a také to, že mají plnit jinou funkci v rodině, např. oblast opatrovnictví.

„Ne, protože si myslím, že OSPOD je jiný typ organizace. My máme prostor si s tou rodinou vytvořit jiné vztah, jinou míru důvěry, protože nejsme ta restriktivní organizace. OSPOD má za mě úplně jinou roli v tomhle procesu.“ (R8)

„Jakože on by je realizoval? Ne. Důvodem je, aby si mohl zachovat odstup v rámci toho opatrovnictví. A taky protože navzájem nemají kapacitu.“ (R2)

„Já si myslím, že by to asi neměl dělat, on tam má prostě jinou funkci v rodině. No, asi z tohoto důvodu, že by neměl dělat zároveň víc činností.“ (R4)

Naopak někteří respondenti to vnímali jako výzvu pro samotný systém a agendu kontaktů a předávání a jeho změnu. Zmiňovali, že by se následně mohla vytvořit jednodušší metodika a ucelenější přehled toho, jak službu vykonávat a zacházet s ní.

„To, co si umím představit, že by mohla být jako výhoda, že by to bylo nějak transparentnější a ten způsob, ta metodika by mohla být jednodušší. Takhle, když se podívám na různé organizace, tak to prostě všude dělají jinak. A je to zmatečný pro ty klienty, nakonec i pro ty soudy (...).“ (R5)

„Jako když by na to měly kapacity a mohly by jako zaměstnat in-house lidi, tak to je absolutně v jejich kompetenci. Jsem nad tím nikdy nepřemýšlela. A to by asi bylo skvělé, kdyby ta pracovnice rovnou mohla říct svoji kolegyni, hale zítra tam jdeš.“ (R10)

Názory na výkon asistencí orgánem sociálně právní ochrany dětí se očividně rozcházejí, avšak respondenti a respondentky vždy zřetelně argumentují, proč je jejich názor právě takový. Z mého pohledu vnímám, že má orgán restriktivní pověst, která s sebou nese velkou nedůvěru a stigmatizaci pracovníků a pracovnic ve společnosti. Myslím si, že právě díky novému uspořádání, které by umožňovalo vykonávat asistence a předání právě pracovníky a pracovnicemi za podpory OSPOD by se pohled na orgán mohl změnit k lepšímu a lidé by ho nevnímali jako někoho nepečujícího směrem k dítěti.

5.5.3 Veřejnost službu nezná či nechápe

Dalo by se téměř až genericky říci, že laická veřejnost opravdu nemá žádné povědomí o tom, co služba asistovaného kontaktu či předávání vykonává.

„Skoro žádný, jakože nepotkala jsem ještě nikoho, kdo by nebyl z oboru a znal to, zároveň ani velká část psychologů to nezná, sociální pracovníci to spíš znají, no ale minimálně.“ (R8)

Jestliže už někdo službu zná, tak se s tím s největší pravděpodobností sám setkal ve svém životě anebo v jeho okolí.

„Žádný. Pokud se v tom nějak nevyskytnou, že je to potřeba do služby. Já sama jsem nevěděla, že existuje tato služba. Nikdy jsme to neřešili na škole.“ (R9)

„Žádný. Lidi, kteří nemají tu zkušenost nebo někdo z jejich známých, nemá tu zkušenost, tak mi přijde, že to povědomí je velmi nízký, pokud nějaký.“ (R5)

Také to ale neznamená, že chápou a znají cíle a smysl práce správně a vnímají jí pozitivním dojmem.

„Myslím, že hrozně malý. Jakože málo kdo ví, že to existuje. A pokud ví, že to existuje, tak si nemyslím, že je vnímaný úplně jako v pozitivní slova smyslu.“ (R10)

Malé povědomí veřejnosti o tématu si vysvětluji nejen novostí služby, ale vychází to i z jejího špatného ukotvení v legislativě. Služba nemá jednotnou metodiku a pravidla, tudíž každá služba je následně sama strůjcem průběhu, a to přináší mnoho podob a způsobů výkonu služby a práce s klienty. Zároveň služba asistencí je ve valné většině služeb přidružena k dalším službám dané organizace a figuruje tam více podprahově. Organizace se spíše prezentují svým názvem, pod který spadá více služeb, tudíž klient musí často pátrat, aby zjistil, zda služba asistované kontakty a předávání vykonává.

5.5.4 Zlepšení vztahu dítě – rodič

Mohli bychom říci, že se ve většině případů daří vztah mezi rodičem a dítětem zlepšit, či minimálně vystavit rodinné příslušníky korektivní zkušenosti. Jestliže se setkávání daří a ve vztahu dochází k určitému progresu, tak je běžnou praxí, že se setkávání rozšiřují a může docházet k soudní změně poměru.

„Máme tady rodinu cizinců, kteří měli střídavou péči, protože se něco stalo, tak měl tatínek AS a běželo to vlastně moc pěkně a zároveň jako i to dítě si hezky zvyklo, trávili spolu

ten čas hezky a že to dítě ho má opravdu rádo. (...) Ale i tam se dohodli a v tuhle chvíli mají AP 2x týdně na 4 hodiny kontaktu, z toho že měli jednou za 14 dní 2 hodiny kontaktu.“ (R8)

„Bylo to tam vlastně nařízený soudem, jednalo se nejdřív o AK, kdy byly v rádech 2 hodin, postupně se dařilo ty AK navyšovat, prodlužovat, kdy potom bylo určený pouze AP po nějaké době.“ (R6)

Občas je potřebné, aby rezidenční rodič povolil své hranice a důvěřoval druhému rodiči, i přes to, že se mezi nimi mohlo stát cokoli. Při zkompetentňování druhého rodiče napomáhají organizace a současně monitorují chování a empatické zacházení s dítětem.

„Jo, měli jsem tady třeba tatínka, který se neviděl se dvěma dcerami asi rok. (...) Byly starší, což jako bývá většinou bývá to kritický a většinou to nedopadne dobře. Tady zrovna se to povedlo, takže si myslím, že tam šlo hodně o to, aby ta maminka pochopila, že jim nemá bránit tomu kontaktu a jakmile se ta matka zklidnila, prostě to vzala tak, jak to je, tak ty holky už nebyly ani jako vzdorovitý, což na začátku tak bylo, oni nechtěli s tím otcem ani promluvit, nechtěli se vůbec zapojovat do žádný činnosti, tak i přesto postupem času setkání začalo probíhat hezky (...).“ (R4)

„Myslím, že možná příklad dobrý praxe je, že občas, že ten rodič fakt začne být lepším. Vnímám, že začne být lepším rodičem pro dítě v průběhu toho setkávání.“ (R10)

„Teď jsme měli vlastně předávky každý týden, kde jsme potřebovali, aby se ustálila rodinná situace, aby matka měla kde bydlet, aby si zvládali předávat dítě. Tak jsme provedli, že to bude jednou týdně. Fungovalo to nějakým způsobem a vyjasnili se i jejich konflikty, pak začalo teda předávání, kdy se u toho viděli, předali si informace, takže teď byl soud a ustanovilo se přirozený prostředí a máme zpětnou vazbu, že to přirozený prostředí funguje, že předávají dítě bez problému.“ (R3)

Současně s tím, že selepší vztah mezi dítětem a rodičem, jde ruku v ruce i to, že se ustálí jakási rodinná atmosféra a situace. Konflikty mezi rodiči by měly být řešeny mimo bezpečný prostor, který je vyhrazen dítěti a rodiči pro příjemné trávení společného času, což se ve většině případů daří. Příklady dobré praxe ukazují, že služba napomáhá zlepšit rodinné vztahy, hlavně mezi dítětem a rodičem, kde vztah byl z jakéhokoliv důvodu poškozen. Myslím si, že toto by měl být důvod pro normalizaci služby, změnu její legislativy a provedení osvětové činnosti pro rodiny, které se nacházející v konfliktní rodinné situaci.

6 Shrnutí výsledků

Tato kapitola bude mít za úkol shrnout výsledky dat, které byly získány díky rozhovorům s respondenty. Jednotlivé výsledky pojící se k výzkumným otázkám se postupně pokusím propojit do souvislejšího textu.

Organizace, které jsem měla možnost skrze respondenty a respondentky poznat a nahlédnout do jejich fungování se od sebe často v lecčem lišily. Tři organizace poskytují asistované předávání a pouze dvě organizace službu vykonávají terénně. Je to tedy něco, co není úplně běžnou praxí a spíše se rodiny s pracovníky scházejí v zařízení ambulantně a dochází převážně k delším kontaktům než pouze předání dítěte od jednoho rodiče k druhému. Klienti do organizací vstupují na základě doporučení OSPOD anebo nařízení soudu, nicméně nařízené kontakty jsou ve všech častější a běžnější praxí. Vykonává se podpůrný typ práce s prvky monitorování a záleží na individuálním přístupu pracovníka či pracovnice a chování klientů. Abych přehledněji rozlišila typy kontaktů, tak jsem viz. výše vytvořila tabulku, kde můžeme schéma fungování organizací vidět. Dále jsem se zaměřila i na personální činnosti při fungování organizací, k čemuž mi dopomohla další tabulka, do které jsem zaznamenávala informace týkající se například možnou variabilitu pracovníků u rodin, existenci metodiky a předpisů, kolik pracovníků bývá u daného kontaktu či zda zaměstnanci mají možnost supervize atd. Z výsledků vyplynulo, že pouze u jedné organizace se pracovník rodině mění v průběhu spolupráce a že všechny organizace mají metodiku či vnitřní pravidla. Zajímavým zjištěním bylo, že tři organizace pracují minimálně v tandemu pracovníků a nedokážou si představit pracovat s rodinou individuálně. Co se týče podpory pracovníků a pracovnic, tak by se dalo říct, že ve všech organizacích probíhá alespoň formou intervize. Audio nahrávku pracovníci pořizují také pouze v jedné organizaci. Organizace ve všech případech nabízejí kromě této služby ještě služby jiné či podobné, které se týkají rodiny, poradenství nebo terapie. Rodiny do služby přicházejí, jakmile mezi rodiči nastává nějaký konflikt, který negativně ovlivňuje dítě. Konflikt se nejčastěji týká rozvodu či rozchodu rodičů, násilného chování mezi rodiči nebo nedodržování rozsudku stanoveným soudem.

Klientela, kterou pracovníci označují jako nejobtížnější, jsou manipulující a nespolupracující klienti v celkovém plánu spolupráce. Také klienti nerespektující pravidla organizace a neempatičtí vůči dítěti a okolí, přináší pracovníkovi jisté komplikace při práci. Dále se pracovníci mají možnost setkat s klientem, který je duševně nemocný nebo závislý

na návykových látkách, což může také přinášet jistá rizika a obavy při spolupráci. Co se obav týče, tak jsem se zaměřila na to, jaké obavy spatřují pracovníci a pracovnice u dětí. Z výsledků vyplývá, že nejméně závažná obava dítěte je strach z nového a neznámého, pracovníci s tímto umí dobře pracovat a racionalizovat danou situaci a problém. Také se ukázalo, že děti mají strach se před druhým rodičem chovat autenticky. Nejzávažnější obava je z unesení druhým rodičem, jestliže dítě má s rodičem spjatou bouřlivou minulost. Děti asistujícího pracovníka nebo pracovníci vnímají často podpůrně a navazují s ním důvěrnější kontakt, jestliže je pracovník mladší, daří se to o něco lépe. Teenageři představují pro asistenty komplikovanější způsob navázání aliance. Zároveň jsou děti, které přebírají postoj rodiče, který nemusí být vždy pozitivní, a tak s asistentem nenavážou důvěrnější vztah a působí spíše neutrálně. Pracovníci a pracovnice se cítí znehodnocováni ze strany rodičů, kvůli jejich nízkému věku a absenci zkušenosti s vlastními dětmi. Pracovníci a pracovnice vnímají jako limit pro vytvoření spolupracujícího a podpůrného vztahu nedobrovolnost vstupu do služby. Záleží pak na pozici rodiče, v jaké se do služby dostává, náhled na pracovníka a pracovníci může být zkreslený, což nepředstavuje komfortní situaci ani pro jednu stranu.

Jako jednou z hlavních kompetencí pro tuto práci se ukázala být profesionalita, což pracovníci a pracovnice nazývali, jak správně komunikovat a mít vybudovanou silnou intuici a stavět na kvalitním a dlouholetém vzdělání. Někteří se netají tím, že situace řeší nejvíce dle vlastního uvážení a pocitu, poté je otázka zajišťování kvality služby na místě. V tomto případě je zodpovědnost na organizacích a na vhodném výběru zaměstnanců. Zjištěním také bylo, že je žádoucí být pro práci vysokoškolsky vzdělán v humanitním oboru a být emočně vyzrálý. Někteří respondenti a respondentky přímo uvádí obor sociální práce jako nejvhodnější pro výkon práce, jiní zmiňují spíše osobní zralost, průběžné vzdělávání anebo psychoterapeutický výcvik. U tohoto tématu respondenti sami přicházeli s myšlenkou absolvování akreditovaného kurzu pro asistenty a asistentky, který by je seznámil s problematikou cílové skupiny a zaměřil by se dané situace a jejich komunikaci. Asistující pracovník a pracovnice můžou pracovat různě, avšak nejčastěji jsou nuceni přizpůsobit svou metodu práce dané situaci a klientovi. Častokrát právě na nich samotných záleží rozhodnutí, zda k práci přistoupí direktivnějším způsobem anebo budou více ukotveni v pozici pozorovatele. Záleží také na povaze pracovníka či pracovnice, v jaké roli si přijde jistější. Všem pracovníkům se ale stalo, že museli direktivněji zasáhnout, jelikož se dělo něco nepříznivého, co ovlivňovalo psychickou pohodu dítěte. S překročením osobních hranic

měli taktéž zkušenosti všichni pracovníci a pracovnice, ať už s manipulací či při snaze klienta navazovat osobnější vztahy, než bylo v dané situaci nutné. Strategie, která je využívána až jako krajní možnost, je dle pracovníků a pracovnic ukončení kontaktu, buď z ochrany vlastní pozice anebo z důvodu ochrany dítěte, jako prevence před závažnou situací. Jako důležité ale respondenti a respondentky spatřují řešení nepříznivých situací v týmu, kdy sdílení a vyslechnutí rad od zkušenějších kolegů působí léčivě a přínosně. Zároveň díky metodice organizace a vnitřním pravidlům se mohou o tato data opírat a upevňovat svou pozici, která je jasně vymezena a klientovi definována na začátku spolupráce.

Respondenti a respondentky vnímají, že i když je kontakt mezi rodičem a dítětem narušen díky dlouhotrvajícímu konfliktu v rodině, tak i přesto je dobré účastníky v kontaktu podporovat. S ohledem na předešlé události se pracovníci snaží napomoci tomu, aby vztah a kontakt byl s rodičem zachován a návazně rozšiřován, minimálně alespoň vyzkoušen. To, co je zásadní pro dobré navázání spolupráce s klienty, je vydefinování cíle, jasná zakázka a vymezení služeb organizace. S tímto by ideálně mohly napomáhat ostatní subjekty, které měly možnost s rodinnou situací přijít do styku, avšak ne vždy na to subjekty mají kapacitu a nejsou vázány mlčenlivostí. Oboustranná spolupráce je klíčem ke zlepšení konfliktní situace v rodině, tudíž i pracovníci jsou empatičtí vzhledem k příběhům, které klienti přinášejí a snaží se je vnímat individuálně. S tímto souvisí vytvoření bezpečného prostoru, který organizace nabízí a už jen tím se konflikty v některých případech začínají vyjasňovat a klienti jsou v řešení klidnější a přizpůsobivější. Zároveň i pracovníci považují za důležitou komunikaci uvnitř týmu tak, aby příběhy a informace o klientech byly sdíleny a každý byl správně informovaný o jednotlivých případech. Vzájemnou komunikací se dá vyřešit kdeco, toho jsou si asistenti a asistentky vědomí, a proto apelují na rodiče, aby byli ochotni a schopni komunikovat alespoň na nejnižší možné úrovni, jelikož je to v zájmu jejich dítěte.

Velkým problémem, který je patrně viditelný, je nedostatečné pojmenování služby v zákoně. Někteří pracovníci problém nevnímají nebo ignorují, avšak větší část si je vědoma toho, že je legislativa nedostatečná a její novela by službě samotné velmi pomohla. Volají tedy po změně, která by lépe definovala danou službu, její rozsah, náplň a jasná pravidla pro služby tohoto typu. Někteří asistenti a asistentky si myslí, že OSPOD by nebyl schopen tuto agendu vykonávat např. z kapacitních důvodů. Opět zde byla i druhá skupina respondentů a respondentek, která si myslela, že by OSPOD byl vhodným vykonavatelem této agendy,

avšak za předpokladu, že by se změnila struktura orgánu a legislativně by se celá agenda lépe ukotvila. Také bylo zjištěno, že laická veřejnost nemá téměř žádné povědomí o službě asistovaného setkávání a předávání, je tedy často špatně pochopena z důvodu neznalosti. I vzhledem k různému průběhu služby v organizacích může být pro klientelu zmatečná náplň a definice takovéto služby. Lze říci, že služba asistovaných kontaktů a asistovaného předávání apeluje na důležitost kontaktu mezi dítětem a rodičem a napomáhá zlepšení vztahu. Kontakty, které jsou zpočátku soudem či rodiči nastaveny, jsou velmi často prodlužovány anebo se z kontaktů přechází pouze na předávání dítěte mezi jedním a druhým rodičem, jestliže je toho organizace schopna. Je velmi důležité, aby rezidenční rodič vnímal druhého rodiče jako kompetentní osobu a důvěřoval mu. Rodinná atmosféra se v některých případech má tendence zlepšovat a konflikty ustávají, jelikož na půdě organizace se jim pracovníci snaží velmi profesionálně předcházet.

7 Diskuze

V této kapitole se budu věnovat závěrečné diskusi, kde se zaměřím na zhodnocení výsledků v porovnání s odbornou literaturou. Literatura na téma asistovaného kontaktu a asistovaného předávání zatím není nijak rozsáhlá a občas jsem musela déle hledat či vycházet např. z přístupných metodik organizací, kterými se řídí a sami si je i vytváří. Respondenti a respondentky měli možnost díky mým otázkám nahlédnout na svou práci a postoj k ní z jiné optiky. Měli možnost vyjádřit své pocity a zkušenosti, říci na co při práci naráží a co práci s klienty komplikuje, či naopak usnadňuje. Z výzkumu vyplynula témata vhodná diskusi, ráda bych některá zmínila a pozastavila se u nich. Výzkum by neměl působit genericky, jelikož bylo osloveno 10 respondentů, což není nijak zvlášť velký vzorek pro obecné závěry.

Jedno z hlavních témat, které se prolínalo všemi rozhovory bylo téma bezpečného prostoru. Jak jsem už dle Jedinákové (2020) uváděla, že bezpečné prostředí je zásadní pro komunikaci mezi rodiči a dítětem, tak se toto tvrzení ve výzkumu pouze potvrdilo. Je pro asistenty opravdu důležitý a téměř každý ho během rozhovoru zmínil.

Dalším důležitým uvědoměním je pro mě fakt, že služba, ačkoliv se zaměřuje na nejlepší zájem dítěte, tak poskytuje i velký prostor pro naplnění potřeb a nejlepších zájmů rodičů. Pracovníci a pracovnice i když s nimi ne vždy vytvoří podpůrný vztah, mají možnost individuálních konzultací a ze strany služby je velký zájem o vzájemnou komunikaci.

Někteří respondenti a respondentky se domnívají, že by bylo vhodné, aby službu asistovaných kontaktů vykonával OSPOD, stejně jako se tak domnívá MPSV. Ministerstvo tvrdí, že by bylo vhodné OSPOD přizývat do spolupráce, jelikož je služba jedním z legitimních nástrojů sociální práce s rodinou.

Téma hranic jsem spatřila též jako problematické, jelikož všichni respondenti měli zkušenost s jejich překročením. Cooper (2012) zmiňuje, že je velmi snadné vzhledem k emocionálním situacím při práci s klienty sklouznout k osobnější rovině vztahu mezi pracovníkem a klientem, což respondenti a respondentky vnímají primárně u klientů dlouhodobějších. Asistenti a asistentky se často poté odkazují na jejich metodiku a pravidla, se kterými klienty seznámili v úvodu spolupráce, tudíž je někdy nutné se na ně znovu odvolat. Jak tvrdí Urban (2017), že k rodině je nutné přistupovat opravdu individuálně a

reflektovat silné stránky jednotlivce a rodiny, tak individualitu též zmiňovali respondenti jako funkční a žádoucí.

Asistenti a asistentky se dostávají do situací, kdy musí řešit nelehké situace a k tomu slouží určité způsoby, které si sami jako organizace či pracovníci vytváří. Ukázalo se, že pracovníci a pracovnice v této službě využívají způsob aktivního jednání, který popsala Punova (2020) ve svém výzkumu, který se zabýval osobnostními dispozicemi a odolností sociálních pracovníků. Pracovník je v tomto případě nucen konat kroky, které vedou co nejlépe a nejúčinněji k vyřešení nastalého konfliktu, což v krajních situacích bylo i ukončení kontaktu. Taková situace nastává zřídka a je poté v týmech rozebírána a řešena. Tímto se dostávám k samotné podpoře pracovníků skrz organizaci, kde poskytují supervizi nebo intervizi. Toto je ale jediný způsob, jak je kvalita péče z pohledu organizace sledována, přivádí mě to k myšlence, jak tedy kvalitu péče měřit, jestliže pracovníci a pracovnice velmi často jednají dle vlastní intuice a uvážení a žádná z organizací nezkoumá zpětnou vazbu od klientů a klientek. Toto vnímám jako velký nedostatek, ale současně jsem si vědoma toho, že obecně je problematika zpětné vazby ve většině sfér sociálních služeb nedořešena.

Velkým tématem bylo i vzdělání asistujících pracovníků a pracovnic, jelikož je to jeden ze silných nástrojů při jejich výkonu práce. Téměř všichni se shodli na tom, že by měl být pracovník vzdělán v humanitním oboru. Tímto se také potvrdilo tvrzení v teoretické části, kde se zabývám provázaností sociální práce s příbuznými obory a tím, že obory v praxi pracují často s podobnými klienty a problémy, i když teoreticky se obor zabývá odlišnými tématy a náhled na problém je dle mého názoru odlišný. Myslím si, že pro práci asistenta není až tak důležité daný obor, ale právě to, jak je člověk emočně inteligentní, dokáže komunikovat a je odolný vůči stresovým situacím. Bylo zajímavé sledovat, jak nezávisle na sobě respondenti navrhovali akreditovaný kurz pro asistenty a asistentky, aniž by věděli, že něco takového existuje. Našla jsem kurz se jménem: Asistované kontakty v praxi SPOD - (když dva nestačí), akreditovaný přímo MPSV, v rozsahu 8 hodin (Jahodovka, profesní institut, b.r.). Nebo také kurz s názvem: Příprava stran k asistovanému kontaktu, v rozsahu taktéž 8 hodin (Espediente, 2024). Vzhledem k tomuto zjištění bych téma kurzů a jejich povinného či nepovinného absolvování k výkonu asistence zohlednila při novelizaci agendy.

Závěr

Diplomová práce se věnuje tématu asistovaného kontaktu a asistovaného předávání z pohledu asistujících pracovníků a pracovnic, kteří napříč organizacemi práci vykonávají. Konkrétně práce zkoumá, jak asistující pracovníci a pracovnice vnímají samotnou službu v praxi, jaké spatřují rizika a benefity při práci s klienty a klientkami a zároveň, jak se jim daří zvládat nepříznivé situace a pracovat s hranicemi ve vztahu pracovník-klient.

V teoretické části je cílem specifikovat pojmy a službu, tak aby bylo jasné, na co se práce zaměřuje a z čeho bude vycházet. První kapitola je zaměřena na rodinu, tak aby byla práce uvedena nadřazeným tématem a postupně se mohla více a konkrétněji specifikovat. Následné kapitoly směřují od vzniku manželství a partnerství rovnou k jeho rozpadu, jelikož rodiny v této situaci jsou cílovou skupinou pro službu. Rodiny, které se nějakým způsobem potýkají s konflikty vzniklými nejčastěji v důsledku odloučení páru. Další podkapitolou je dítě v rozvodu, kde jsem se věnuji tomu, jak na dítě působí rozvod rodičů a co to pro něho může představovat i po emoční stránce. Například jako syndrom zavrženého rodiče, který navazuje hned další podkapitolou. Důležitou roli v celém tomto procesu představuje orgán sociálně právní ochrany dětí, který je většinou přítomen a obeznámen o konfliktu v rodině a má za úkol konat. Na výběr má službu asistovaných setkávání, kde je vytvořeno bezpečné prostředí pro to, aby byly spory urovnány anebo navrhuje rodinnou mediaci, která je též níže popsána a vysvětlena. Druhá kapitola se věnuje asistovanému kontaktu a cílem je co nejvíce službu a výkon této práce přiblížit. V jejích podkapitolách se zabývám legislativnímu ukotvení, důvodům, proč a kdy je vhodné asistované kontakty poskytovat a kdy naopak nikoliv. Také jaké jsou typy a jak se na kontakty připravují rodiny v konfliktu. Posledním bodem této kapitoly je zmínka o asistovaném předávání. Třetí kapitola je zaměřena spíše obecně na sociální práci s rodinou. Jelikož jsem měla za cíl oslovovat samotné pracovníky a pracovnice, kteří v přímé práci s rodinami v konfliktu pracují, tak jsem volila témata, ze kterých bych mohla vycházet v rozhovorech. Vzhledem k tomu se věnuji tématům jako vymezení hranic, typům klientů, zvládání těžkých situací a také jejich role při práci s rodinou. V kapitole otevírám i téma příbuzných oborů v humanitních vědách a tomu, jak jsou mezi sebou propojeny, jelikož jsem si byla vědoma toho, že ne všichni asistující pracovníci jsou sociálními pracovníci vzděláním. Zvolená témata, která jsou obsahem kapitol teoretické části byla nezbytná pro navazující výzkumnou část, kde sloužila jako

podklad pro uvedení do tématu a celkového zarámování problematiky. Zdroje jsou čerpány z odborné české i zahraniční literatury.

Část výzkumná je prováděna na základě již prostudovaných výzkumů z let minulých, kde bylo patrné, že dosud nikdo nezkoumal asistující pracovníky a pracovnice a jejich pohled na problematiku do takové hloubky. Chtěla jsem tedy asistentům a asistentkám dát prostor k vyslovení jejich názorů a postojů, které jsou díky zkušenostem z praxe cenné a věrohodné. Vzhledem k tomu jsem zvolila kvalitativní metodu práce, kdy jsem pomocí polostrukturovaného rozhovoru získávala potřebná data od respondentů. Respondentů a respondentek jsem měla 10, celkem z 5 různých organizací. Data následně analyzuji za pomoci tematické analýzy, která odhalila klíčová témata, jež jsem mohla ve výsledcích práce podrobně zkoumat a zaznamenat. Odpovědi na výzkumné otázky tak díky tomu přirozeně vyplynuly a já jsem se je snažila přehledně zaznamenat.

Z pohledu asistujících pracovníků a pracovnic vyplývá, že služba asistovaného kontaktu a předávání má smysl. Narušené vztahy mezi dětmi a jejich rodiči se narovnávají a společně si k sobě nachází cestu k obnovení komunikace. Také je často vidět posun komunikace mezi rodiči, což přisuzují pracovníci a pracovnice bezpečnému prostoru, který jako služba vytváří. K tomu, aby spolupráce byla přínosem a byla funkční slouží detailní definice zakázky od klientů a následné správné vymezení cíle. Organizace využívají vlastní metodické postupy práce, a proto se služby mohou ve svém výkonu lišit. Je to způsobeno nedostatečným ukotvením služby v legislativě, což má za následek mnoho spekulativních témat. Jedno z témat je vzdělání pracovníků a pracovnic, které dle výsledků je vysokoškolské a zaměřeno humanitně a na pomáhající profese. Díky výzkumu se ukázalo, že by byla vhodná osvěta a edukace v nabízených kurzech pro nově příchozí asistenty a asistentky. Kurzy by měly být využívány z důvodu potřeby zvládat nelehké situace a obtížné klienty, které s sebou práce ve službě přináší, jelikož většina z nich pracuje intuitivně, dle dané situace. Sami asistenti a asistentky tvrdí, že je velmi obtížné vytvořit vyhovující alianci s rodičem a podpůrnou s dítětem. Záleží zde na mnoha faktorech, které to mohou ovlivnit, ať už třeba věk asistenta či asistentky, způsob komunikaci až po dobrovolnost vstupu do služby. Zároveň práce přináší velkou zkoušku osobních hranic, které pracovníci a pracovnice mají možnost reflektovat na supervizích nebo intervizích, což je podpůrný prvek profese. Veškeré poznatky a témata, které jsem z rozhovorů měla možnost získat jsem se snažila přiblížit v samotném popisu výsledků a následně ve shrnutí a diskusi.

Práce může sloužit jako podklad pro asistenty a asistentky, kteří se připravují na pozici pracovníka nebo pracovnice u kontaktů a předávání, jelikož se zde dozví spoustu užitečných informací z praxe od zkušených profesionálů. Dále jako zpětná vazba pro organizace, jak někteří pracovníci a pracovnice vykonávají a přistupují k práci s rodinami ve službě. A v nejlepším případě bych si přála, aby práce sloužila jako podnět pro začátek osvěty, spojenou s úpravou legislativy a využíváním akreditovaných kurzů pro budoucí pracovníky a pracovnice.

V neposlední řadě bych chtěla upozornit na omezení výzkumu vyplývající z mé role. Z role někoho, kdo samotné setkávání a předávání prováděl. Velikost vzorku a jeho složení může být také limitující, už z důvodu zaměření perspektivy na pracovníky a pracovnice, nikoliv na klienty a klientky, viz. kapitola pozice výzkumníka a limity výzkumu. Téma asistencí by mohlo být dále zkoumáno z pohledu dětí, což by bylo dle mého názoru nejvíce zajímavé a přínosné pro nastavování kvality služby, ale také bezesporu by bylo velmi obtížné. Zaměřila bych se na vnímání sporu z pohledu dítěte a také by mě zajímalo, jak by děti zpětně hodnotily službu z dob konfliktů versus hodnocení konfliktů v rodině dětmi, kde službu nevyužívaly. Dále by stálo za to zkoumat demograficky využívání této služby napříč Českou republikou nebo zkušenosti rodičů, kteří do služby vstoupili dobrovolně a zkušenosti těch, kteří nikoliv.

Seznam použité literatury

BAKALÁŘ, Eduard. *Rozvodová tematika a moderní psychologie: (studijní texty jsou zaměřeny na osud dítěte, jehož rodiče procházejí nebo již prošli rozvodem)*. Praha: Karolinum, 2006. ISBN 80-246-1089-2.

BERG, Insoo Kim. *Posílení rodiny: základy krátké terapie zaměřené na řešení*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0500-5.

CHANDLER, George. *International and national library and information services: a review of some recent developments 1970-80*. Oxford: Pergamon Press, 1982. Recent advances in library and information services. ISBN 0-08-025793-3

ČERNÁ, Marie. *Rozvod, otcové a děti*. Praha: Eurolex Bohemia, 2001. ISBN 80-86432-11-4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. PORTÁL sro, 2023.

HRICOVÁ, Alena; ONDRÁŠEK, Stanislav a URBAN, David. *Metodologie v sociální práci*. Praha: Grada, 2023. ISBN 978-80-271-3636-0.

JANKOVSKÝ, Jiří; HOLUB, Martin; MATOUŠKOVÁ, Ivana; VRABCOVÁ, Dana; TAJANOVSKÁ, Andrea et al. *Sociální pracovník v multidisciplinárním týmu*. Sešit sociální práce. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. ISBN 978-80-7421-088-4.

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.

JANEBOVÁ, Radka (ed.). *Spolupráce v sociální práci: Cooperation in social work : sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce : Hradec Králové, 21. až 22. září 2012*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. ISBN 978-80-7435-259-1.

KŘÍŽOVÁ, Eva (ed.). *Sociální práce v mezioborové perspektivě*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2023. ISBN 978-80-246-5076-0.

MATĚJČEK, Zdeněk a Zdeněk DYTRYCH. *Krizové situace v rodině očima dítěte*. Praha: Grada, 2002. Pro rodiče. ISBN 80-247-0332-7.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

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

NOVÁK, Tomáš; CORRADINIOVÁ, Simona a VYPUŠŤÁK, Radim. *Kontakt s dětmi po rozvodu: jak nepřijít o dítě*. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-910-6.

NOVOTNÁ, Hedvika; ŠPAČEK, Ondřej a ŠŤOVÍČKOVÁ, Magdaléna. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2019. ISBN 978-80-7571-025-3.

Pohyb a počet obyvatel v letech 2021 a 2022. Online. In: ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Pohyb obyvatelstva - 2022. 2023. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cri/pohyb-obyvatelstva-rok-2022>. [cit. 2024-02-27].

Poláková, Olga. Rodinná politika. in: Krebs, V. a kol. 2005. Sociální politika. Praha: ASPI

PEMOVÁ, Terezie a PTÁČEK, Radek. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4317-2.

Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách, 2020. ISBN 978-80-88361-02-2.

SMITH, Heather. *Děti a rozvod.* Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-906-2.

SMUTEK, Martin; SEIBEL, Friedrich W. a TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana (ed.). *Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 1. až 2. října 2010.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3.

ŠVAŘÍČEK, Roman, et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.* PORTÁL sro, 2007.

Vohlídalová, Marta. 2010. „Kdo podává žádost o rozvod a jaké jsou příčiny rozpadu partnerských vztahů?“ *Gender, rovné příležitosti, výzkum* 11 (2): 48-57. ISSN 1213-0028.

ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Speciální techniky sociální terapie rodin.* Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0583-8.

Internetové zdroje

BRAUN, Virginia a Victoria CLARKE. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* [online]. 2006, 3(2), 77-101 [cit. 2023-03-21].

Dostupné

z:

https://www.researchgate.net/publication/235356393_Using_thematic_analysis_in_psychology

ČADOVÁ, Naděžda. *Postoje českých občanů k partnerství, manželství a rodičovství – únor 2020.* Online. Centrum pro výzkum veřejného mínění. 2020. Dostupné z: [chrome-](#)

[extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5175/f9/ov200325.pdf](https://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5175/f9/ov200325.pdf). [cit. 2024-04-21].

ESPEDIENTE, Z.S. *Příprava stran k asistovanému kontaktu*. Online. [HTTPS://ESPEDIENTE.CZ/](https://espediente.cz/). Espediente. 2024. Dostupné z: <https://espediente.cz/kurzy/priprava-stran-k-asistovanemu-kontaktu-3/>. [cit. 2024-05-19].

FABIÁN, Petr. *Teorie a metody sociální práce*. 2021.

Facilitované (Asistované) předávání. Online. Pro Dialog. B.r. Dostupné z: <https://www.prodialogforum.cz/predavani/>. [cit. 2024-02-20].

FUČÍK, Petr; ŠOLCOVÁ, Michaela. Nové formy rodičovství: střídavá péče a hledání jejích důsledků pro děti–přehledová studie. *Sociální studia/Social Studies*, 2022, 19.2: 35–54-35–54.

GLOBAL DEFINITION OF SOCIAL WORK. Online. INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. 2014. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>. [cit. 2024-02-18].

DAMOTA, Mulugeta Deribe. The effect of divorce on families' life. *Academia Edu*, 2019, 46.

JAHODOVKA PROFESNÍ INSTITUT. *Asistované kontakty v praxi OSPOD - (když dva nestačí)*. Online. [Institut.vossp.cz](https://institut.vossp.cz/). 2024. Dostupné z: <https://institut.vossp.cz/kurzy-na-zak%C3%A1zku/asistovan%C3%A9-kontakty-v-praxi-spod-kdy%C5%BE-dva-nesta%C4%8D%C3%AD/>. [cit. 2024-05-19].

Kaczor, M. Stress as a Threat and a Challenge for Social Workers and their Profession. *Caritas et veritas*, 2018, vol. 8, iss. 2, p. 186-195.

KUCHAŘOVÁ, Věra, et al. *Zpráva o rodině 2020*. VÚPSV, vvi, 2020.

KOLAŘÍK, Marek (ed.). *XIII. národní konference o manželském, partnerském a rodinném poradenství. Partnerství a rodičovství-synergie a konkurence*. Univerzita Palackého v Olomouci, 2016.

Koncept rodinné politiky. Online. Koncepce rodinné politiky. 2017. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/Koncepce_rodinne_politiky.pdf/5d1efd93-3932-e2df-2da3-da30d5fa8253. [cit. 2024-02-18].

KRAUS, Blahoslav; HOFERKOVÁ, Stanislava. Ke vztahu sociální pedagogiky a sociální práce. *Sociální pedagogika/Social education*, 2016, 4.1: 57-71.

MEIER, Joan S. A historical perspective on parental alienation syndrome and parental alienation. *Journal of child custody*, 2009, 6.3-4: 232-257.

Maříková, Hana, Vohlídalová, Marta. 2012. „Rozpady kohabitací, rozvody manželství: jiné a/nebo stejné sociální fenomény?“ *Gender, rovné příležitosti, výzkum* 12 (2): 3-15. ISSN 1213-0028.

MIKULKOVÁ, Milena. *Metodika sociální práce s rodinou v (po)rozvodové situaci*. Online. AKADEMICKÝ ÚSTAV KARVINÁ. Akademickyustav.cz. 2019. Dostupné z: <https://www.akademickyustav.cz/projekty/komplexni-pece-o-rodinu/>. [cit. 2024-02-27].

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Online. Strategie rodinné politiky 2024-2030. 2023. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/4552532/Strategie+rodinn%C3%A9+politiky.pdf/9c99b57b-9668-8a27-4e9c-bf284b7faa32>. [cit. 2024-02-18].

Ombudsman chce systémově řešit asistované kontakty a asistované předávání. Online. #zeSPODu. 2023. Dostupné z: <https://www.zespodu.cz/?p=1210>. [cit. 2024-02-20].

OREN, D.; HADOMI, E. Let's talk divorce-an innovative way of dealing with the long-term effects of divorce through parent-child relationships. *Journal of Divorce & Remarriage*, 2020, 61.2: 148-167.

PALONCYOVÁ, Jana, et al. *Neúplné rodiny*. VÚPSV, vvi, 2019.

PALONCYOVÁ, Jana, et al. *Stabilita rodiny a porozchodová péče o děti ve veřejném mínění*. RILSA, 2022.

Pavličková, H. (2017). Hodnota a význam manželství z hlediska věku. *E-psychologie*, 11(1), 16-29. Dostupné z <http://epsycholog.eu/pdf/pavlickova.pdf>

Pohyb obyvatelstva - rok 2022. *Český statistický úřad* [online]. 2023 [cit. 2024-04-21]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cri/pohyb-obyvatelstva-rok-2022>

Postoje českých občanů k partnerství, manželství a rodičovství - únor 2020. Online. SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR. Centrum pro výzkum veřejného mínění. 2020. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5175/f9/ov200325.pdf. [cit. 2024-02-18].

Revue Prostor - Rodina. Online. 2021, roč. XXXVIII, č. 115. Kampus Hybernská, Praha 1, 110 00: Spolek pro vydávání revue Prostor, 2021. ISSN 0862-7045. Dostupné z: <https://revueprostor.cz/115-rodina>. [cit. 2024-02-20].

REZKOVÁ, Anna. Představy mladých dospělých o partnerských vztazích a manželství. 2017.

SINAI-GLAZER, Hagit. The essentials of the helping relationship between social workers and clients. *Social work*, 2020, 65.3: 245-256.

SKŘIVÁNKOVÁ, Magdaléna. *Asistovaný kontakt a asistované předávání jako metoda sociální práce s rodinou a dětmi*. Online. Sociální práce, sociální práca. 2021. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/online-clanky/asistovany-kontakt-a-asistovane-predavani-jako-metoda-socialni-prace-s-rodinou-a-detmi/>. [cit. 2024-02-20].

SMRŽ, Josef. *Co se skrývá pod orgánem sociálně-právní ochrany dětí?* Online. ŠANCE DĚTEM. *Co se skrývá pod orgánem sociálně-právní ochrany dětí?* 2016, 2023. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/co-se-skryva-pod-organem-socialne-pravni-ochrany-deti>. [cit. 2024-02-27].

SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR. *Sociologická encyklopedie*. Online. VODÁKOVÁ, Alena. Sociologická encyklopedie. 2017. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Rozvod>. [cit. 2024-02-27].

Rodina-sociologická encyklopedie. Online. Sociologická encyklopedie. 2018. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Rodina>. [cit. 2024-02-18].

UN Committee on the Rights of the Child (CRC), General comment No. 14 (2013) on the right of the child to have his or her best interests taken as a primary consideration (art. 3, para. 1), CRC /C/GC/14, 29 May 2013, <https://www.refworld.org/legal/general/crc/2013/en/95780> [accessed 20 February 2024]

Unluer, S. (2012). Being an Insider researcher while conducting case study research. *The Qualitative Report*. 17(29), 1-14.

VÍTEČKOVÁ, Miluše. Destandardizace rodinných drah: rodičovství v nesezdaném soužití jako alternativa i cesta k manželství. Online. *Kontakt*. 2014, roč. 16, č. 2, s. e138. ISSN 1212-4117. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.kontakt.2014.05.001>. [cit. 2024-04-09].

VÍTKOVÁ RULÍKOVÁ, Klára. *Metodické doporučení MPSV č. 11/2009 při účasti orgánů sociálně-právní ochrany dětí u rodičovského styku*. Online. Mpsv.cz. 2009. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/rok-2009>. [cit. 2024-02-27].

VZÁJEMNÉ SOUŽITÍ. *Asistované kontakty*. Online. JEDINÁKOVÁ. *Vzájemné soužití*. 2020. Dostupné z: <https://www.vzajemnesouziti.cz/asistovane-kontakty>. [cit. 2024-02-26].

What is family mediation? Online. National Family Mediation. B.r. Dostupné z: <https://www.nfm.org.uk/about-family-mediation-services/what-is-family-mediation/>. [cit. 2024-02-18].

Zákony

Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb.

Úmluva o styku s dětmi č. 91/2005 Sb.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Seznam tabulek a obrázků

Tabulka č. 1 – Seznam respondentů a respondentek	50
Tabulka č. 2 – Typy kontaktů v organizacích.....	53
Tabulka č. 3 – Specifika práce.....	57
Obrázek č. 1 Kruhová podpora (Wohlgemuth in Jankovský et. al, 2015).....	40

Seznam příloh

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

Příloha č. 2: Scénář rozhovoru

Příloha č. 3: Anonymizovaný rozhovor

Příloha č. 4: Ukázka kódování

Příloha č. 5: Seznam zkratk

Příloha č. 1 Informovaný souhlas:

Informovaný souhlas s rozhovorem

Název aktivity: Účast ve výzkumu asistovaných kontaktů a předávání z pohledu pracovníků

Vedoucí výzkumné aktivity: Bc. Ema Bartůšková

Kontaktní tel:

E-mail:

Vážená paní, vážený pane,

v rámci magisterského studia skrze svou diplomovou práci zjišťuji pohled sociálních pracovníků a jiných asistujících pracovníků na asistované kontakty a asistované předávání. Získaná data využiji v analýze, která bude prezentována v závěru práce a následně u obhajoby.

Data sbírám formou polo-strukturovaného rozhovoru, který je nahráván na telefon nebo diktafon. Nahrávku uložím na bezpečném místě a bude dostupná pouze k účelům výzkumu. Během přepisu rozhovoru budou informace o Vás anonymizovány, tedy změněny údaje, kterými by bylo možné Vás identifikovat.

Vaše účast ve výzkumu je dobrovolná, Vaše rozhodnutí poskytnout rozhovor můžete kdykoli změnit, i během rozhovoru.

Udělení souhlasu

Prohlašuji, že jsem si přečetl/a všechny výše uvedené informace o aktivitě. Na základě poskytnutých informací dobrovolně souhlasím se svou účastí na této aktivitě. Souhlasím s tím, že rozhovor se mnou bude nahráván. Rozumím, že rozhovor bude dostupný osobám, které se podílejí na výše uvedeném projektu. Byl/a jsem informován/a, že moje jméno bude při prezentaci výsledků výzkumu anonymizováno. Rozumím, že nakládání s mými osobními údaji odpovídá pravidlům GDPR.

- Souhlasím se svou účastí na výzkumné aktivitě.*
- Nesouhlasím se svou účastí a výzkumné aktivitě.*

V Praze dne

Jméno:

Podpis:

Úvod

- a) Představení se a vysvětlení účelu výzkumu
- b) Informovaný souhlas
- c) Doplnující údaje (věk, vzdělání, délka výkonu práce, poměr AS/AP)

1. Jaká jsou specifika AS a AP v rámci vybrané organizace?

- 1) Jaké typy AK ve vaší organizaci provádíte? (skrytá x oznámená, AS x AP, ambulantní x terénní, monitoring x podpora, dobrovolná x nařízená)
- 2) Disponuje Vaše organizace vlastní metodikou či vnitřními pravidly?
- 3) Jak samotný AS nebo AP probíhá ve Vaší organizaci a jak se na něho připravujete?
- 4) Kolik pracovníků je současně při přímé práci s rodinou?
- 5) Na základě, čeho přichází klienti do Vaší služby nejčastěji?
- 6) Co by mohlo být jedním z důvodů pro neposkytnutí AS a AP?
- 7) Nabízí vaše organizace ještě jiné služby mimo AS a AP?
- 8) Máte možnost supervize či intervize? Ne, je potřebná? Ano, jak často?

2. Jak asistující pracovníci vnímají vztah mezi nimi a klienty a klientkami?

- 1) Jaký je nejčastější typ klienta?
- 2) Jaký typ klienta je pro Vás obtížný?
- 3) Setkali jste se někdy ve své praxi se syndromem zavrženého rodiče?
- 4) Setkali jste se při své praxi s klienty tělesně či duševně nemocnými?
- 5) Jak Vás vnímají rodiče a jak na Vás reagují děti?
- 6) Co jsou za Vás největší obavy dětí, které se asistencí účastní a jak to zjišťujete?
- 7) Jak se Vám při práci daří upevňovat svou roli a držet profesní vztah s klienty?

3. Jaké strategie předcházení a zvládání konfliktů využívají asistující pracovníci?

- 1) Jak často jste pracoval/pracovala s klienty, kteří vyžadovali direktivnější přístup a vyšší míru intervence?
- 2) Jaké nástroje používáte k určení a vymezení hranic?

- 3) Co už je pro Vás překročení hranic? Stalo se Vám někdy něco, co byste tak označil/označila?
- 4) Jakou máte strategii pro zvládání takových situací?
- 5) Stalo se Vám někdy, že jste musel/musela AS či AP předčasně ukončit? A proč?

4. Jaké způsoby práce asistující pracovníci spatřují jako přínosné a funkční v této službě?

- 1) Jak často se Vám povede stabilizovat aktuální situaci v rodině?
- 2) Setkáváte se s pozitivní zpětnou vazbou od klientů?
- 3) Máte pocit, že po ukončení spolupráce jsou klienti schopni AS a AP bez asistence?
- 4) Co považujete za funkční a klíčové při AS a AP k tomu, aby služba byla přínosná?
- 5) Můžete uvést nějaký příklad dobré praxe?

5. Jak asistující pracovníci ukotvení AS a AP v České společnosti a legislativě?

- 1) Co pro Vás znamená AS? Co je pro něj zásadní?
- 2) Co pro Vás znamená AP? Co je pro něj zásadní?
- 3) Vnímáte legislativu této agendy v České republice jako dostačující?
- 4) Myslíte si, že se AS a AP zaměřuje primárně na nejlepší zájem dítěte?
- 5) Myslíte si, že OSPOD by měl vykonávat AP a AS? Proč ano? Proč ne?
- 6) Jakou kvalifikací či kompetencí by měl asistující pracovník disponovat pro výkon této práce?
- 7) Jaké povědomí mají lidé o této práci?
- 8) Jak reaguje/reagovalo Vaše okolí na výkon této práce?

Tak, jaké typy asistovaných kontaktů ve vaší organizaci provádíte? Mám tady vyjmenované jako nějaké příklady, tak si pak z toho vybereš. Skrytá vs. oznámená, asistované styky vs. předávání, nebo se oba?

Se dělaj skrytý, jo?

Ambulantní nebo ty terénní, nebo spíš monitoring či podpora, anebo dobrovolný a nařízení?

Jo, my děláme ambulantní vždycky, takže choděj za náma. I když, jako já občas, když už pak tu rodinu mám dýl, tak s nima jsem ochotná jít ven, ale vlastně je to...Není to, že já bych chodila k nim domů, ale že třeba se sejdeme v kanceláři a pak jako vyrazíme někam na zmrzlinu. Je to spíš výjimečně. A máme tam vždycky jenom soudně nařízení. Ano, ty co máme. Nebo jako ospodem doporučený, ale velmi doporučený, protože tam nejsou dobrovolně nikdy teda.

Jo.

Jo a co si říkala... Jo, oznámený je to rozhodně vždycky. To určitě. Jestli je to monitorovací nebo podpurný? No, já bych doufal, že podpurný, ale hrozně záleží. Já tím, že teď jsem v tý neziskovce, tak tam máme opravdu úplně jako jinou cílovku. A ty rodiče jsou často jako dost nekompetentní, že to se mi v ... moc nestávalo. Že většinou oba ty rodiče jsou relativně OK s nějakým svým přístupem. Občas trochu něco tam je jako divnýho. Ale zároveň, co tam je jako psycho, je ten jako konflikt vlastně rodičů. Ale teď se fakt potkávám s rodinama, kde si říkám, že je možná fakt dobře, že to dítě jako u někoho z nich není. A tam je to hodně od té podpurný práci. Že to je jako mnohem aktivněji vedený z mojí strany, že to vlastně jako hodně táhnu.

Disponuje vaše organizace vlastní metodikou či vlastními předpisy?

Máme. Máme metodiku.

Jak ten samostatný kontakt probíhá ve vaší organizaci? Jak se na něj připravujete?

Jako od začátku vstupu klienta do té služby?

Ne, myslím ten konkrétní ten proces jakoby ten den prostě.

Ten den. Ne, my jsme, jako my to máme jiný tak, že máme svoje rodiny. Takže se u nich nestřídáme. Takže vlastně doprovázíme tu rodinu od začátku do konce v té službě. Tím pádem bych řekla, že se...No hrozně záleží, co to je za rodinu, no. Když je to někdo kompetentní, tak se na to vůbec nepřipravuju, podobně jako v Že prostě tam člověk přijde a je tam a dělám si nějaký záznam. Ale vlastně tam není úplně co řešit. A když vím, že to bude náročný klient, tak třeba vymejšlim dopředu program, jaký budeme dělat.

A jak teda probíhá kontakt?

Oni vždycky přijdou k nám....Ještě si to nahrává celý, jak to děláme. Jo, že jeden pracovník u nás to dělá. Myslím, že je to ještě trochu jiné v tom, nebo já jsem tam v té službě zavedla, že se dávají zpětné vazby těm rodičům, což třeba jsme nikdy v ... nedělali. A dřív u nás to jako dělala ředitelka vlastně, že někdo vedl asistovaný kontakt a ředitel dával pak zpětné vazby. A já si to jako dělám sama, takže tu rodinu jako mám od začátku do konce, že i ten úvod dělám s nima. Pak si je vedu v těch kontaktech, dávám jim zpětné vazby a pak případně to s nima ukončuju. Takže to je trošku jako jiný koncept.

Kolik pracovníků je současně při té přímé práci s klientem?

Jako v tu jednu chvíli? Jenom já? Jenom jeden.

Na základě, čeho přichází klient do vaší služby nejčastěji?

Nejčastěji z nařízení soudu nebo ospodu.

A co by mohlo být jedním z důvodů pro neposkytnutí asistovaného styku?

Nám se to stává dost často, že ty rodiny nakonec odmítneme. Bývá to třeba z důvodu, že ty rodiče si neudělají čas na tu úvodní tříhodinovou schůzku, kterou máme fakt dlouhou, kde si potřebujeme říct, o čem ty kontakty jsou a proč jsou a proč jsou důležité. Tak pak nemůže využívat službu, když vlastně nepříjde. Stává se, že nám jako nechtějí podepsat nějakou administrativu úplně hloupě, tak pak taky nemůžou vlastně využívat ty služby. A pak důvodem neposkytnutí třeba je, když jeden z těch rodičů dlouhodobě ruší ty kontakty, tak mi pak prostě píšu zprávu soudu. A většinou je ruší z důvodu nemoci nebo něco takového, ale jako absolutně nemá zájem, aby to dítě tam docházelo, tak pak tu rodinu vlastně spíš posíláme zpátky k soudu s tím, že vlastně nespolupracuje.

Jo, nabízí vaše organizace ještě nějaké jiné služby mimo asistovaných kontaktů?

Jo. Máme psychoterapie a pak máme službu, která se jmenuje A to je takový jako jednorázový, přemyslím, jak to nazvat. Je to jednorázová služba pro rodiny, které směřují k nějakým mimosoudním dohodě o péči, o dítě. Nebo, oni nesměřují, ale soud by si přál, aby směřovali. Tak je k nám vlastně pošle ospod. A tam je psycholog s dítětem, který s ním se baví o tom, jak by si to nějak jako přál mít, a co pro ně je složité v tom procesu. A pak je druhý psycholog, který se baví s těma rodičema společně. A je to trošku taková nalejvárna, jako co to dítě vlastně potřebuje, aby oni zvládali dobře v tom rozchodu. A stlačíme je tam do nějaký dohody, která se tam jako sepíše a podepíše. S tím, že bych řekla, že třeba u jedné rodiny z deseti se to podaří tam, a pak už mi jdou k soudu. Ale u devíti z deseti se to spíš nepodaří.

To bych čekala naopak.

Ne. To jsou rodiny, se kterými si ošpoda neví rady žejo. To jsou rodiny, jaký pak skončí v ..., protože absolutně nemají zájem si nějak jako dohodnout. Jako je to překvapivě nízký počet. No možná dva z deseti, ale to je trošku zoufalí no.

Rozumím. Máte možnost supervize nebo intervize?

Máme pravidelný supervize i intervize.

Jo. Tak teď se to bude stahovat víc jako ke klientům. Jaký je nejčastější typ klienta?

V jakém jsou smyslu? Jako co to je za...

Jako s čím ten klient přichází. Jako budeme brát klienta jako rodinu.

Jo, klient jako rodina, jasně. Tak nejčastější je to rodina v nějakým rozchodovém, rozvodovém procesu, ve kterém jsou zapojeny děti. Který se nejsou schopný dohodnout a posílá nám je ošpoda z Prahy ...Protože si s ním moc jako nevěděly rady. A typicky to dítě je ve...Jako...No otázka. Typicky to dítě je v péči jednoho z těch rodičů. A vlastně já teď nejčastěji mám úplně to téma těch zavržených rodičů. Že vlastně ho... To je v podstatě... Asi nejčastější důvod kontaktu je to, že to dítě jakoby nemá zájem. Vídat se s tím rodičem a nechce. Přestože třeba papírově by ho měl mít ten druhý rodič jako podobně často. Tak se to jako neděje a ten první rodič nedává. Tak to je asi nejčastější.

Jaký typ klienta je pro tebe obtížnej?

Tenhle. Tenhle, protože... No, že se to občas nikam vůbec nehejbe, no. A nejsem si jistá, že se to někam pohne. A vlastně pak je to o dlouhých rozhovorech s tím rodičem, který je ten jakoby zavržený rodič. Aby to nějak nevzdával, aby se tam ukazoval, aby to držel. Nevím, je to pro mě vlastně...Teď mám nějaký náročné klienty. A že vlastně i vidím, jak to ty dítě jako dlouhodobě poškozuje. Teď mám třeba jednoho kluka, který má úplně pokažený vztah jako k ženským vůbec. Mám fakt tu mámu úplně zavrhl, ale vlastně dost bezdůvodně. Nebo prostě důvod, jako otec na ní nahlíží velmi negativně. A jak se to občas jako nikam nehybe, no. Že to jsou ty rodiny, kteří zůstávají do nekonečna. Mohly by zůstat do nekonečna v ..., většinou taky zůstávají do nekonečna.Pak odpadly, ale ne, protože by se to zlepšilo. Tak to mám často.

Ty jsi odpověděla už. Jestli jste se někdy setkali ve své praxi s syndromem zavržených rodiče.

Takže ano. A jestli jste se setkala někdy v praxi s klienty tělesně nebo duševně nemocnými?

Jako rodiči?

Mhm.

No jo, potkávám se, no. Nebo nejčastěji se závislími. Jestli ti tam spadá. Pak jsem měla jednoho pána nějak fyzicky postiženýho. A myslím si, že někteří rodiče bejvaj psychicky nemocný. Mám rodiče s nějakými psychiatrickými diagnózami taky. Ale vlastně já se k nim moc nedostanu, k těm diagnózám. Že třeba vím, že tam něco mají, ale není to, že oni by za mnou přišli se zprávou s psychiatrií.

Ale jasný, poznáš něco.

No nebo to vím i třeba z ospodu.

Jo.

Že tam něco je. A že byl třeba hospitalizovaný těch rodič, ale víc o tom moc nevím.

Mhm.

My jako hodně komunikujeme s ospodem, to je vlastně jiný než třeba v možný. Že chodíme i občas tam, oni chodí k nám, že tam je taková větší spolupráce. Takže občas od ospodu mám nějaký informace.

A u dětí?

Hm. Přemýšlím. To se trochu míchá, protože já v jiný práci pracuju s dětmi a psychicky nemocnýma. Tak jako. Ale myslím se, že v rámci kontaktů... Asi? Ne jako, s dětmi, kteří jsou nějak jako výrazně traumatizovaný a ovlivňuje to jejich chování, jsem se určitě potkala. Potenciálně si myslím, že to u nich někdy může být s nějakým rozvojem jako psychických poruch, ale nejsou v té fázi jako.

Mhm. Jo, děkuji. Tak.

Jak tě vnímají rodiče a jak nad tebe reagují děti?

No. Tak typické je to tak, že jeden rodič o tu službu stojí a druhý ne. Ale zároveň si myslím, že pro toho rodiče, jako u kterého já tam jsem, tak ten o mě spíš stojí většinou, jo. Že vlastně to je trochu ještě třeba jinak. A stojí, abych tam byla.

Ale zároveň je to pro něj trošku složitý, že do jistý míry tam mám nějaké jako monitorovací jako autoritu a ví, že se to nahrává a vlastně jako je to nějak znejišťující v tom, v tom kontextu. Ale myslím si, že mě vnímají hodně podpůrně, protože bych řekla, že to jako dělám dost podpůrně tu práci.

Mhm.

Vůči tomu rodiči, který přivádí to dítě, já se vlastně hrozně často musím nějak vymezovat. Už jenom v tom, že třeba máme nastavený pravidla, že rodiče opouští budovu, aby tam jako nevytvářeli to vědomí tomu dítěti, že jako za dveřmi vlastně stojí a nějak tam jako svým působením je. Tak vlastně se s nimi jako opakovaně dostávám do nějakých jako konfliktů. Ale zároveň pak si snažím s oběma rodičema si dávat zpětní vazby, na kterých všichni mají prostor. Jako si hodinu povídat o tom, jaký ten příběh je ze jejich strany a co

pro ně tam je těžký. A nějak jako dostat na tu loď i toho druhého rodiče. Je otázka, jak se to daří, no někde asi víc, někdy méně. Myslím, že jsem pro něj nějak jako... Podobně jsem tak trochu jak ty paní z ospodu, no jako že tam vlastně nikdo nechce, nikdo o ní nestojí a zároveň jako všichni jsme rádi, že existují, no. Ale možná mé přímo ty rodiče.

A děti...Ty jo. To je většinou moc...Já myslím, že mě mají... Většinou to vysvětlují tak, že tam s nima budu, že to často je fakt v kontextu toho zavrženého rodiče, takže já jim rovnou řeknu. Hele, jsem tady, protože s tátou se moc jakoby nevidáš, je to pro tebe těžký, a tak tady jako budeme spolu v tomhle prostoru, aby ti bylo dobře. A když by se něco dělo, tak za mnou třeba můžeš přijít. Tak myslím, že jsem tam pro ně taková jakoby jistota. Doufám.

Mhm.

Ale pak teď mám pár pubertáků starších, který podle mě že by jako byly nevraživý otevření, ale myslím si, že oni absolutně tam nechtějí být a já jsem toho jako součástí a rozhodně mě nevnímají pozitivně, teda. Ale zároveň ne nějak ohrožujícím, bych řekla, jenomže jako je vlastně štvu stejně jako celá ta služba, no. Protože tam musí chodit.

Jo. Mhm. Co jsou za vás, za tebe největší obavy dětí, který se tý asistence účastní a jak to zjišťujete?

Hm. Obavy. Tak hrozně moc dětí třeba má od toho jednoho rodiče jako utkvělou představu, že když tam půjde, tak ho ten rodič unese. No nebo jako takovýhle, takovýhle obavy, kterými si musíme vyjasnit hned na začátku, že opravdu ta máma za hodinu se vrátí a že fakt přijde. Hm. Měla jsem sexuálně zneužívaný dítě nějaký. Tak tohle si myslím, že. Nák jako latentně je ta obava, že ten rodič mi zas něco jako bude dělat. A jestli vlastně mě dokáže ochránit ten člověk v tom. Obavy. Nějaký, možná obavy z agresivity, občas. Jo. Jako, že nechci. Teď fakt mám rodiče, kteří nejsou moc šikovný a jako jsou velmi jako vzteklí a dovedu si představit, že když s těma dětma byli sami, tak to jako nebylo úplně dobrý výchovný model. Takže ty děti je jako viděli křičet viděli je třeba jako mlátit mámu. Tak je tam pak jako strach z toho člověka jako takovýho.

Hmm. A jak to zjišťujete? Jak to konkrétně zjišťuješ ty, tyhle obavy?

Jo, já mám vždycky od soudu zprávu nebo od ospodu nákou. Většinou mám spis nějaký, nebo třeba když je tam podezření ze sexuálního zneužívání, tak mám celý ten jako policejní nějaký závěr a tak. Takže jako mám podklady, které si můžu načíst. Pak se ptám vždycky v úvodu těch rodičů na všechny tyhle věci, co se dělo, co to dítě zažilo. Ale s tím dítětem takhle ten rozhovor jako nevedu samostatně, že bych se na to vyptávala.

Jo.

To je otázka. No já mám pocit, že s těla dětma vlastně furt někdo mluví jako i z toho ospodu, i z toho soudu, a že už jsou toho jako trochu přesyceni. Takže mě by se to vlastně líbilo, si s nima o tom jako promluvit, ale už je tím moc jako nechci zatěžovat.

Jak se ti při práci daří upevňovat svojí roli a držet profesní vztah s klienty?

Hm. To je těžko říct. Já jsem si myslím, že mám třeba menší odstup než třeba jiným kolegové. Ano. Já to dělám jinak, tu práci. Že se snažím pracovat s tím, že navazuju vztah s oběma rodiči. Že oni spíš si drží odstup od obou rodičů. Tak bych řekla, že to mám jako jinak postavený. Takže často i na těch kontaktech, když je to třeba to témat toho završeného rodiče, a to dítě tam vlastně jakoby nechce být, tak si hodně jim povídám s tím rodičem a děláme tam nějakou jako příjemnou neformální atmosféru. Ne, že bych mu sdílela své historiky ze života, ale tak jako, že si vlastně dost... Že tam nejsem jenom v tý pozorovatelské pokerface roli, kterou tam podle mě některé mají kolegové nebo bývají. Ale nevím, jako za mě to není překračování nějakých hranic té profese, spíš to jenom jako uchopuji nějak jinak. Že vlastně to možná za mě není to překračování těch limitů, protože si podle mě ty rodiny trochu nosím jako domů v hlavě. Tak to možná to nějak překračuju mentálně pro sebe. Občas pro ně dělám podle mě více než je v popisu mojí práce. Že třeba se mi stane... Ted' se mi to stalo s jednou rodinou, že mi pak ten táta volal asi hodinu, jsme jako mluvili o tom, co se dělá na těch kontaktech. A je to vlastně nadstavba, ale zároveň my tam máme ty zpětné vazby a ty možnosti, takže já si to jako pořad můžu nějak mentálně dát do toho, že to je nějaká zpětná vazba, kterou mu dávám. Hodně se snažím držet to, že jako máme... Když věnuju čas jednomu rodiči, tak ho musím věnovat i tomu druhému. Že to nějak musíme vyrovnat, aby oni měli pocit, že neprotěžuju jednoho z nich.

Jak často jsi pracovala s klienty, kteří vyžadovaly direktivnější přístup a vyšší míru intervence?

Hodně často...

Třeba v poměru procentuálně?

Řekla bych, že tři vyžadovaly a jeden nevyžadoval.

Jaký nástroje používáš k určení a vymezení hranic?

Jako v tu chvíli?

Na začátku tý spolupráce.

Tak tam je ten úvodní rozhovor. Oni mi podepisují dohodu, takže je to velmi jasné pojmenované, co mají a co nemají. Takže já se vždycky můžu odvolávat na tu dohodu a na to, o čem jsme se bavili. Někdy se odvolávám i na ukončení té služby. Pokud to takhle bude pokračovat, tak to ukončíme. Ted' to je v mojich kompetencích to jako ukončit vlastně. Ale spíš bych řekla, že s tím pracujeme trošku víc jako terapeuticky většinou. A já to dělám v jiný práci, kde dělám zase nák jako rodinný terapie. Takže to možná tam občas překračuju, nějaké kompetence toho asistovaného kontaktu, že spíš tam pak otevíráme ty témata. Já se hodně pak stavím za to dítě, když ten rodič se chová nějak neadekvátně. A vlastně vytvářím takový to, jak ti v tom vlastně je a co vám v tom je. A nějak jako se snažím je, jakože se v tom snažím vymezit, ale ne jako nutně tím hraničícím způsobem, ale spíš jako je někam

posunout. Ale vím, že třeba tomu jednou jako moje šéfová říkala, že má pocit, že to vlastně dělá moc terapeuticky. A že to jakoby přesahuje ten rámeček té práce, kterou my tam děláme.

Co už je pro tebe to překročení hranic? A jestli ti stalo někdy něco, co by si tak nazvala?

Pro mě je hrozně otázka taková ta situace, kdy vlastně musím absolutně převzít zodpovědnost za to, kam to vede, jo to setkání. Protože takový situace se stávají. Pro mě by se stávat neměly a je to nějaký překročení hranic. Ale zároveň, když ten rodič je absolutně nekompetentní, tak já pro nějaký psychické bezpečí toho dítě, to vlastně ho nemůžu nechat to vést, to setkání. To je teda nějaká naše supervizní diskuse, protože já si zatím jako stojím, že to dělám v tu chvíli. To znamená, že řeknu, tak a teď jdeme hrát tohle a vy nebudete tohle říkat. Velmi to tam musím nějak direktivně hraničit. A myslím, že to vlastně přesahuje to asistovaný, nebo tu monitorovací pozici mojí.

Jakou máš strategii pro zvládnutí takovýchto situací?

O co se opíráme?

Jak to zvládáš?

Jako pro sebe?

Pro sebe, no.

Já mám prostě podle mě výhodu, že dělám něco podobného v jiných pracích. Práce s rodinou prostě dělám v terapeutickém centru. Takže se nějak podle mě opíráme o krizovku, o výcvik. Asi hlavně tu krizovku v tu chvíli. A nějak mě tam kotví to vědomí, že opravdu já mám tu moc to setkání ukončit, když si nebudu stát za tím, že tamto dítě v tu chvíli má být a že to pro něj většinou je dobré, že tam je, i když je mu to nepříjemné. Protože většinou si za tím stojím, že i když tam nechce být, tak je dobře, že tam je a že se potkají. Ale pak můžou být situace, kdy můžu to mít v hlavě jako tohle je ta poslední instance, kterou jsem v životě nevyužila, ale myslím, že to tam dává nějakou jistotu pro to vlastně vstoupit do toho v tu chvíli.

A stalo se ti někdy, že jsi musela vlastně předčasně ukončit kontakt? A proč?

Jo, vlastně stalo. Já jsem si říkala, že jsem to nevyužila. Udělala jsem to u jedné rodiny dvakrát, pak už napříšli teda. Jednak, no, takový složitý případ, jo. Ale vlastně asi ten důvod byl, že ta holčička mi přišla v takový psychický nepohodě. To bylo hrozně složitý, protože ona se měla setkat se svým biologickým otcem, kterýho neznala, který byl černoš, její oba rodiče byli bílí. A pro ní byl vlastně hrozně nějak jako odpornej. Byla z malého města, takže podle mě v životě ještě jako černoš neviděla. A vůbec si s tím jako neuměla poradit. A fakt jsem měla pocit, že jí tam jako velmi nevím dobře. A teda ten táta nemluvil česky a ona nemluvila anglicky, takže oni ani neměli jako komunikační kanál. Takže já jsem ještě tam jako dělala překladatelé, ale ona s ním absolutně nechtěla mluvit. A tam mi přišlo, že ona od té matky, jakože ona prostě nemůže, že ten tlak od té mámy, aby jí tam nebylo

dobře, byl tak strašně silnej, že jí tam nemohlo být dobře. A dvakrát jsem to po sobě vlastně ukončila dřív. Já jsem to s ní i tak nakontraktovala, že jsem jí řekla, že tak pojď, prostě jsme tady, zkusíme to, ale máš možnost jako mi říct, což než vždycky dělám, že ono to je trošku cesta jako do pekel, že jo. Ale já jsem fakt třeba měla prostě tam jako pozvrací, víš, nebo že jako vypadá, že fakt jo. No a ona se pak počůrala vlastně. Takže byla ve velkém, a to jsem ani nevěděla, to mi teda pak ta máma říkala zpětně. Protože tam jsem to ukončila.

Tak jak často se ti povede stabilizovat aktuální vlastně situace v tý rodině? Nebo nejenom tobě, ale vlastně v rámci té organizace, jak to vnímáš?

Špatně vlastně.

Tak třeba zase nějakým poměrem nebo procentama, kdybys měla říct.

Já nevím, jestli my je stabilizujeme jako něco. Vlastně to je nějaký celý ten proces, ve kterém oni jsou tlačení, plus jako ten ospod, plus ten soud. A řekněme u jedné pětiny rodin, podle mě jako fakt nastane nějaká dobrá změna. Jako že se to zlepší. Jo, že si to nějak jako usadí. Ale strašně moc rodin jako odchází z té služby, jako protože přestanou chodit. Nebo se vracej. Ne, je to trochu depresivní.

A setkáváte se s pozitivní zpětnou vazbou od klientů?

Jo, ale typicky od jednoho rodiče zase. Typicky je to od toho rodiče, který o tu službu stojí. Který tam je na tom kontaktu, který je ten zavržený vlastně. A my tam jsme nějak podpůrně pro něj. A ten druhý, podle mě, nemá důvod mít jako dobrou zkušenost s tou službou.

Máš pocit, že po vlastně té ukončení.

Ještě počkej, promiň, ještě občas se stane, že ty rodiče třeba, ten druhý rodič ví, že ten první rodič ho stejně bude muset vídat to dítě. A že oni musí tomu dát souhlas. A vlastně my jsme pro ně jediný přijatelný s řešení. A když ty děti mě vnímají pozitivně, tak občas se mi stane, že vlastně ty rodiče jsou s tím. Jakože je to pro ně přijatelný řešení, jak může mít kontakt ten druhý rodič.

Rozumím. Máš pocit, že vlastně po ukončení tý spolupráce jsou ty klienti schopní vykonávat ty kontakty bez vaší asistence?

Jak kdy. Často jo. Nebo takhle, že jsou kompetentní, že jsou schopní vykonávat rodičovský kompetence často. To je často i ten můj závěr, jakože vlastně dobře to dítě se s ním nechci vídat, ale ten rodič je absolutně kompetentní na to s ním ten čas nějak jako utáhnout a dobře reagovat. Pak si myslím, že jsou ty rodiny. To jsou ty rodiny, ve kterých spíš jako fakt, tam bych viděla nějaký svůj přínos u těch jako nekompetentních rodičů na tom kontaktu, že jim tam hodně dám vlastně si myslím něčem. To zase bych řekla, že tam třeba je posuneme občas. A jako né tu rodinu v té situaci, ale třeba toho rodiče v nějakých jeho schopnostech postarat se o to dítě.

Co považuješ za funkční a klíčový při kontaktu, aby ta služba vlastně byla přínosná?

No, hele, za mě zásadní je, že to nemá být placená služba jedním z rodičů. A to mi prostě, to vnímám jako...Protože to vždycky, ty rodiče jsou v obrovském konfliktu a vždycky to vytváří dojem, že někdo si tu službu zaplatil pro svoje účely. A tohle se jakoby nezbavíš. A je to hrozně zatěžující proces, aby to někam tu rodinu posouvalo. Jo, ve chvíli, když jsme neziskovka, kam nikdo nechce. Tak ale nejdeme na ruku vlastně nikomu a ty rodiče to vnímají. I přesně v tom, že si hrozně přísně hlídáme, aby... To se třeba taky v Vůbec nedělalo. Že vlastně, pokud se vidím s jedním rodičem, musím se ale vidět i s tím druhým. Musím ten čas jim vlastně vyvažovat. Myslím si, že my jsme... Jako co je dobrý, že taky děláme ty úvody společný. Že my požadujeme, aby ty rodiče na ty tři hodiny tam byli schopni spolu sedět a bavit se o tom, co my vlastně potřebujeme a co to dítě potřebuje. Takže vlastně vytváříme nějakou zkušenost, že taky spolu můžou sedět v jedné místnosti a nějak jako být tam pro svoje dítě. Za mě absolutně klíčový jsou ty zpětné vazby teda, které teď děláme. Supervize. Spolupráce s ospodem je pro mě dost důležitá vlastně, že tam můžeme to nějak jako vracet a bavit se. Co mi ještě přijde klíčový? Občas mi přijde klíčový mít to delší, že tam máme hodinový a je to krátký. Přijde mi skvělý, že to ... dělá terénně. To zase mi přijde jako jeden velký funkční bonus, který my neděláme. Že vlastně jak jsme jenom... To prostředí je nějak jako institucionalizovanější, i když ono je docela příjemné, tak furt vlastně nevidíme to dítě v tom přirozeném prostředí, ani toho rodiče.

Občas mít možnost i nahlédnout třeba do domu těch rodičů by mi přišlo jako dobrý, i když to dělá ten hospod vlastně. Tak tomu také přijde jako dobrá věc. A mně přijde dobrý, že vedeme tu rodinu sami. Jako že se nestřídáme. Že tam pak můžem se bavit o nějakém posunu a progresu, že to vlastně není pokaždý znova jako naslepo a vůbec nevím, co se tam dělo a co se tam bude dít.

Můžeš uvést nějaký příklad dobré praxe?

Jako konkrétního klienta?

Jako něco, co se povedlo.

Hm, mě napadají jen příklady špatný praxe.

To zkus.

Já si myslím, že když jsem byla v ..., tak spoustu těch rodin se někam jako posunulo vlastně nakonec. Já taky vnímám, že to jsou rodiny, kteří tam nejsou nutně tím soudem dotlačený. Protože vlastně jsou ještě v jiný fázi toho konfliktu. Teď v tom mám fakt jako sociálně slabý, absolutně jako nekompetentně rozhádaný rodiny. Myslím, že možná příklad dobré praxe je, že občas odejde to, že ten rodič fakt začne být lepším. Vnímám, že začne být lepším rodičem pro to dítě v průběhu toho setkávání. To si myslím, že v málo kdy bych jako vstupovala. Ale že tamto nebyly potřeba takový ty jako intervence stran toho

rodičovského chování. Že spíš jako stran té komunikace těch dvou na místě, která je úplně nesnesitelná.

A poslední taková odvětví, už jako spíš takový to informační. Co pro tebe znamená asistovaný kontakt a co je pro něj zásadní? Ty jsi teďka řekla už dost věcí z toho. Ale kdybys měla jako definovat asistovaný kontakt nebo styk?

Co pro mě osobně, nebo co bych si přála, aby znamenal? Tak je to vlastně podpůrný nejprve k vbudování vztahu mezi dítětem a rodičem. Takhle bych si přála to vnímat. A co je pro něj zásadní, podle mě je právě nějaký jako pozitivní vztah i k tomu pracovníkovi. To, že to je podpora, že to není monitoring, jo. Protože mě vlastně...monitoring. Moc mi to smysl nedává úplně. To si pak může dělat úplně kdokoliv. Ale zase je nějaký důvod, proč to mají dělat sociální pracovníci a psychologové. A podle mě to tam je něco, co tam pak můžem dát.

A to je stejné u předávání? Taky co to pro tebe znamená a co je zásadní?

Asistovaný předávání pro mě je asi víc jako funkční. Aby dítě prostě nebylo vystavovaný tomu konfliktu rodičovskému. Jako to mi přijde nějak jako jinak významově. Že často je to jediný místo, kde se ty rodiče setkávají a je výbušný, tak aby prostě... Nebo takhle. V mojí hlavě ideálně cílem asistovaného předávání je naučit rodiče, že si můžou předávat dítě bez těch konfliktů. A vlastně jim jakoby předat tady ty kompetence a předat jim tu zkušenost, že to jde. Dobře. Protože já jsem já a jde to, tak proč by to nemohlo jít i beze mě. Tak je to nějaká korektivní zkušenost i pro to dítě vlastně. No a to možná i k tomu kontaktu, že to je korektivní zkušenost pro to dítě s tím rodičem. A co je pro předávání zásadní? Aby oba rodiče věděli, že tam přijdu. Aby rodiče vlastně stáli o to, že tam přijdu. A zase, aby to nebylo placený vlastně jedním z rodičů.

Vnímáš legislativu, tady ty agendy v České republice jako dostačující?

Jako konkrétně...

Asistovaných styků konkrétně. Předávání vůbec není.

Já si chci říct, že předávání se jako vůbec nenařizuje. No asi ne, protože si myslím, že to předávání by někdy nařízený mělo bejt. Nebo případně. Já vnímám, že není dost nařizovaná mediace. Že by spíš měl být nařizovaný měsíc předávání a povinný mediace, ale pak začnete si to dítě předávat bez toho asistenta a budete to zvládat. Prostě a je to vaše povinnost. Asistovaný styk. Jako nám vlastně chodí dost o to. Mně přijde, že se to dost používá jako v těch extrémech.

Ale v rámci té legislativy, jestli víš, jestli to znáš, a jste pro tebe dostačující, nebo klidně řekni, že nevíš.

Hale, teď jsme měli nějaké setkání se soudkyní z Prahy 4. A tam mi přišlo hrozně zajímavé, že říkali, že se připravuje novela. A to se hrozně těším, když se zruší vůbec název střídavá, výhradná, sdílená péče. Prostě je péče o dítě a v nějakém rozsahu ji má někdo a v

nějakém rozsahu nikdo jiný. A zruší se slovo styk. Obecně bude jenom prostě péče, takže nevím, jak pak budu asistovaný.

Asi kontakty.

Ale vlastně na to se docela těším, na tuhle novelu. Tak to mi přijde, že jde jako směrem k těm rodinám. To je hrozně složitý. A mně přijde, že je to taky snadno zneužitelná služba. Některý rodiče vlastně to zneužívají, aby zkomplikovali přístup rodiče k tomu dítěti. Takže já nevím, jestli má být víc používaná vlastně. Těžko říct.

Myslíš si, že vlastně ty asistovaný styky a předávání se zaměřují primárně na nejlepších zájem dítěte?

Ze strany pracovníka nebo rodiny?

Obecně jakoby obecně.

No málo kdy bych řekla. Tak co to je nejlepší známé dítě? Rodiče jsou přesvědčení, že to vykonávají. Oni to absolutně nevykonávají. Řekla bych, že já občas třeba u toho tématu zavržený rodič sama nemám jasno, co pro to dítě vlastně je ten nejlepší zájem. A mám to nějak jako ukotvený, že tak jak to dělám, tak jedním v nejlepším zájmu toho dítě, tak ale taky jedním v zájmu toho jejich vztahu a aby existoval.

Myslíš si, že OSPOD by měl vykonávat AP a AS? Proč ano, proč ne?

To je zajímavá otázka. Jako když by nám to měly kapacity a mě mohly by jako zaměstnat in-house lidi, tak to je absolutně ve jejich kompetenci. Jsem nad tím nikdy nepřemýšlela. A to by asi bylo skvělý, že jo, kdyby ta pracovnice rovnou mohla říct svojí kolegyni, hale zítra tam jdeš.

Jakou kvalifikaci či kompetence by měl asistující pracovník disponovat pro výkon tadyté práce pro tebe?

Mně přijde hodně rozdíl mezi tím předáváním a kontaktem. Předávání mi přijde, že může dělat více méně kdokoliv přesně jako s humanitnější tím třeba zaměřením. Nebo popravdě nějakým kurzem, jo. Efektivní komunikace nebo něčeho. To si dovedu přece, že se napíše metodika, že se na to udělá čtyřdenní kurz a může to dělat více méně kdokoliv. Ty kontakty mi přijde, že hrozně záleží na tom tématu rodinám. Nebo takhle. Vykonává to může asi kdekdo. Přijde mi, že občas to má větší potenciál. Když třeba to někdo dělá jako s terapeutičtější zájemím, tak tam může dělat větší změnu v té rodině asi potenciálně. Ale pokud je o takový ty jako monitorovací kontakty, tak zase. Podle mě to musí být člověk, kterej dobře zná nějaké vývojové potřeby dětí. A nějak se pohybuje v tom jako kontextu sociální práce s rodinami.

Jo. Jaký povědomí mají lidi nebo obecně společnost o této práci podle tebe?

Myslím, že hrozně malý. Jakože málo kdo ví, že to existuje. A pokud ví, že to existuje, tak si nemyslím, že to je vnímaný úplně jako v pozitivní slova smyslu.

A jak reaguje nebo reagovalo vlastně tvoje okolí na to, že vykonáváš tady tu práci?

Asi pozitivně vlastně, si myslím. Nebo že je to zajímavé. Tak ono to jsou jako zajímavá příběhy obecně. Jako kazuistiky. Jako to rozhodně zase nebylo negativní.

Příloha č. 4 Ukázka kódování:

<p>Co jsou za Vás největší obavy dětí, které se asistencí účastní a jak to zjišťujete?</p> <p>Tak vyloženě se jich ptáme na ty obavy před tím AK jo, z čeho mají strach, když se potkají s tím druhým rodičem, takže většinou nám to říkají. Někdy to říkají a poznáme, že je to vyloženě jejich strach a obava, někdy jakoby vidíme, že říkají spíš to, co jim říká ten rodič, že to není upřímný, protože se pak chovají jinak než říkají. Že to jako nekoresponduje. A jinak si myslím, že největší obavy, který oni teda nesdělují, ale vidíme to u nich, že mají obavy nějak s tím rodičem u toho AK být jako pozitivní, hrát si s nimi, aby jim to nevyčetl ten druhý rodič. Tak to tam vidáme často, že to jako hodně hlídají, aby neudělali něco, z čeho by byl jejich pečující rodič naštvaný.</p>	<p>Dotazování</p> <p>Autenticita</p> <p>Výčitky rodiče</p>
<p>Co by mohlo být jedním z důvodů pro neposkytnutí AS a AP?</p> <p>Tím, že se řídíme potřebama toho dítěte tak proto aby se AK neuskutečnil, tak se nějaký výslovný přání dítěte. Potom v případě, kdy se tam objevují návykové látky a probíhá testování tak samozřejmě nějaká intoxikace, což je taky důvod pro nekonání. Důvod pro nekonání je taky pokud se nedostaví druhý rodiče a není komu provozovat tu asistenci, anebo nějaký hrubý chování vůči dítěti, nějaká atmosféra, která by měla teoreticky to dítě poškozovat, tak se ukončí.</p>	<p>Nespolupráce dítěte</p> <p>Intoxikace</p> <p>Nespolupráce rodiče</p> <p>Nevhodné chování rodiče vůči dítěti</p>
<p>Jakou máš strategii pro zvládání takových situací?</p> <p>Já mám prostě podle mě výhodu, že dělám něco podobného v jiných pracích. Práce s rodinou prostě dělám v terapeutickém centru. Takže se nějak podle mě opíráme o krizovku, o výcvik. Asi hlavně tu krizovku v tu chvíli. A nějak mě tam kotví to vědomí, že opravdu já mám tu moc to setkání ukončit, když si nebudu stát za tím, že tamto dítě v tu chvíli má být a že to pro něj</p>	<p>Zkušenost</p> <p>Vzdělání</p> <p>Pocit kontroly nad situací</p>

<p>většinou je dobré, že tam je, i když je mu to nepříjemné. Protože většinou si za tím stojím, že i když tam nechce být, tak je dobře, že tam je a že se potkají. Ale pak můžou být situace, kdy můžu to mít v hlavě jako tohle je ta poslední instance, kterou jsem v životě nevyužila, ale myslím, že to tam dává nějakou jistotu pro to vlastně vstoupit do toho v tu chvíli.</p>	
<p>A jak reaguje nebo reagovalo tvoje okolí na to, že děláš tuhle práci?</p> <p>Je to... je to vlastně strašně zajímavý, protože někteří lidi jsou z toho takový jako, to asistovaný setkávám, to je v pohodě, to je přece úplně, to tam hraje s dětmi. A potom, když už třeba o tom si víc rozpovídám, nebo toho člověka to zajímá, takže se o tom víc rozpovídám, tak ty lidi jsou takový jako, jak to můžeš dělat, jak potom můžeš jít jako domů a neskočit pod vlak. Takže je to různý. Je to... je to různý, ale myslím si, že obecně jsou rádi, že vlastně jaká takováhle služba existuje, protože nevěděli, že existuje. A mám docela dost známých, kteří třeba, ne třeba osobního, kdo by třeba takovouhle službu potřeboval dříve, když třeba byl on v situaci, kdy byl dítě. Protože nic takového prostě neexistovalo. Já teda si přiznám, já vůbec nevím, od kdy existuje asistované setkávání, ale není tady zase dlouho.</p>	<p>Bagatelizace</p> <p>Špatný výklad činnosti</p> <p>Údiv</p>

Příloha č. 5 seznam zkratk:

AS=AK	Asistovaný styk=Asistovaný kontakt
AP	Asistované předávání
ČSÚ	Český statistický ústav
OZ	Občanský zákoník
OSPOD	Odbor sociálně-právní ochrany dětí