

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Kristýna Flutková

Hodnocení sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí z pohledu otců a matek v rozvodové situaci

An evaluation of social workers in the Department of Social and Legal Protection for
Children from the perspective of fathers and mothers in a situation of divorce

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala panu doc. PhDr. Oldřichu Matouškovi, CSc. za odborné vedení mé práce a panu doc. Ing. Daliborovi Holdovi, CSc. za odbornou výpomoc s praktickou částí této bakalářské práce. Dále paní PhDr. Haně Pazlarové, Ph.D. za oponenturu. A paní Bc. Miriam Vojtíškové za laskavou pomoc s citacemi. V neposlední řadě pak všem respondentům v rámci výzkumu Katedry sociální práce a v rámci mé seminární práce, kteří mi s ochotou poskytli všechny potřebné informace.

Samozřejmě bych také ráda poděkovala svému příteli za pevné nervy a výtečnou pomoc, a také své rodině a přátelům za jejich podporu.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou 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 29. dubna 2015

.....
Kristýna Flutková

Anotace a klíčová slova

Tato práce se zaměřuje na problematiku vztahů mezi sociálními pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD) a rodiči dětí, které se ocitly pod dohledem této instituce z důvodu rozvodové situace. Úkolem práce je analyzovat to, na co si otcové a matky stěžují a následně tyto stížnosti mezi sebou také srovnat s cílem zjistit, zda a v čem se liší. Hlavním záměrem této práce je snaha o vytvoření souboru doporučení pro sociální pracovníce, jak by se mohlo těmto vztahovým problémům předcházet, aby se spolupráce co nejvíce zefektivnila.

Bakalářská práce se člení na teoretickou (obecnou) část a část praktickou. Teoretická tedy obecná část se zaměřuje na historický kontext sociálně-právní ochrany dětí (dále SPOD), na významné informace o tomto institutu, dále na kompetence, práva a povinnosti pracovníce, a především pak na rozvodovou problematiku a subjekty v ní zainteresované. Praktická část obsahuje analýzu stížností na sociální pracovníce na on-linových diskusních serverech. Tyto stížnosti jsou kategorizovány a následně srovnávány mezi otci a matkami. Při práci na doporučeních se přihlíží i k provedeným rozhovorům se sociálními pracovníci, které se vyjadřovaly k fungování OSPOD. Dále pak k rozhovorům s rodiči, kteří zde měli prostor vyslovit své představy o tom, co by se mohlo v chování pracovníce změnit. Tyto rozhovory byly provedeny v rámci výzkumu Katedry sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Jsou zde taktéž využity rozhovory ze seminární práce Fenomén víkendových tatínků. Na závěr jsou zde uvedeny kazuistiky dobré praxe obsahující postupy, které se prokázaly jako efektivní a lze je tedy sociálním pracovnícům doporučit

OSPOD – kompetence, práva a povinnosti pracovníce – vývoj SPOD – rozvodová situace – stížnosti matek a otců – syndrom vyhoření – organizační kultura – stížnosti rodičů – doporučení – případy dobré praxe

Abstract and keywords

This work is focused on the interaction between social workers and parents of children who are under the control of the Department of Social and Legal Protection for Children (OSPOD) due to situations of parental relationship breakdown. The object of the work is an analysis of complaints made by fathers and mothers. The aim is to develop recommendations which will help social workers improve problematic relationships with parents and result in increased cooperation towards common goals. The work is divided into two parts. Firstly, a general part based on the historical context of social and legal protection of children, important basic information about OSPOD, competencies, rights and obligations of social workers. The divorce and subjects who are connected with that are also mentioned.

Secondly, a practical part presenting the analysis of online complaints from internet discussion forums. These complaints are categorized and compared between fathers and mothers. Recommendations for social workers are based on the complaints' analysis, on interviews with social workers speaking about methods used in OSPOD and on comments made by parents who were given space to suggest their own comments about changes they would like to see in the behaviour of social workers. The interviews were performed as part of research in the department of social work at Charles University. This part will also reference interviews from the work "The Phenomenon of Weekend Fathers". In conclusion the work includes cases of good practice showing methods which were found to be effective and which could form the basis of the recommendations for social workers.

OSPOD - competencies, rights and obligations of social workers – development of social and legal protection – the situation of divorce – burnout syndrome – culture of an organisation – complaints from parents – recommendations – cases of good practice

Obsah

Úvod.....	9
1. Zamyšlení nad všeobecným vnímáním sociální práce	10
2. Základní pojmy spjaté s OSPOD	13
2.1 Úvod.....	13
2.1.1 <i>Subjekty systému sociálně-právní ochrany</i>	13
2.1.2 <i>Zákonný rámec</i>	15
2.2 Povinnosti a kompetence sociálních pracovníků	18
2.3 Vzdělání	19
2.3.1 <i>Další vzdělávání</i>	20
2.4 Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí.....	21
2.5 Etická dilemata	21
2.5.1 <i>Etika</i>	21
2.5.2 <i>Etická dilemata sociálně-právní ochrany</i>	22
2.5.3 <i>Etický kodex</i>	23
3. Historický kontext sociálně-právní ochrany dětí	24
3.1 Historický vývoj sociálně právní ochrany v evropském měřítku	24
3.2 Vývoj sociálně-právní ochrany dětí na našem území	25
4. Problematické oblasti syndromu vyhoření a organizační kultury	27
4.1 Problematika syndromu vyhoření	27
4.1.1 <i>Nároky na pomáhajícího profesionála</i>	27
4.1.2 <i>Syndrom vyhoření</i>	28
4.1.3 <i>Příčiny syndromu vyhoření</i>	30
4.1.4 <i>Jak reagovat na syndrom vyhoření</i>	30
4.1.5 <i>Prevence syndromu vyhoření</i>	31
4.2 Organizační kultura.....	32
4.2.1 <i>Co je to organizace</i>	32
4.2.2 <i>Proměny organizací</i>	33
4.2.3 <i>Úřední moc</i>	34
4.2.4 <i>Vztahy v organizaci</i>	34
4.2.5 <i>Kultura organizace</i>	35
4.2.6 <i>Vliv organizační kultury na pracovníka</i>	36
5. Rozvodová situace	38
5.1 Definiční rámec.....	38
5.1.1 <i>Typy rozvodu</i>	38
5.1.2 <i>Příčiny rozvodu</i>	39
5.1.3 <i>Statistické vyjádření</i>	40

5.2 Syndrom zavrženého rodiče (syndrom PAS).....	41
5.3 Porozvodové uspořádání.....	43
6. Reakce rodičů v rozvodové situaci	45
7. Teoretické zázemí pro výzkum.....	46
7.1 Co je to „grounded theory“?	46
7.2 Objekty výzkumu.....	47
7.2.1 <i>Víkendoví tatínci</i>	47
Tzv. Štrasburští otcové	47
7.2.2 <i>Zhrzené matky v rozvodové situaci</i>	48
7.2.3 <i>Sociální pracovníce v rozvodovém procesu</i>	49
8. Úvod do výzkumu a jeho cíl	50
8.1 Charakter stížností	51
9. Vzorek.....	53
9.1 Popis a fungování diskusních fór.....	53
10. Postup výzkumu.....	54
11. Výsledky výzkumu	63
11.1 Stížnosti otců a matek na chování sociálních pracovníků v rozvodové situaci	63
11.1.1 <i>Shrnutí stížností</i>	67
11.2 Srovnání stížností otců a matek	70
11.3 Soubor doporučení sociálním pracovníkům	73
11.3.1 <i>Doporučení vycházející ze stížností</i>	73
11.3.2 <i>Doporučení vycházejí z výzkumu Katedry sociální práce (KSP)</i>	74
11.3.3 <i>Doporučení vycházející ze seminární práce „Fenomén víkendových tatínků“</i>	79
11.3.4 <i>Shrnutí doporučení</i>	80
Závěr	84
Seznam zdrojů.....	86
Seznam tabulek, grafů a příloh	90
Přílohy.....	91

Seznam použitých zkratk

ČR - Česká republika

ČSR - Česko-slovenská republika

ČSÚ - Český statistický úřad

FF - Filozofická fakulta

KSP - Katedra sociální práce

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

NNO - nestátní nezisková organizace

NRP - náhradní rodinná péče

OSPOD - oddělení sociálně-právní ochrany

SP - střídává péče

SPOD - sociálně-právní ochrana dětí

Syndrom PAS - Parental Alienation Syndrome

UK - Univerzita Karlova

Úvod

O téma OSPOD jsem se začala zajímat z několika důvodů. Na Katedře sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze (dále KSP FF UK) jsem se účastnila výzkumu, který se zaměřoval na dobrou praxi na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Díky rozhovorům se sociálními pracovníci a s rodiči, kteří spolupracovali s OSPOD, jsem získala řadu informací, které se týkaly nejen dobré praxe, ale i věcí, se kterými rodiče především v minulosti nebyli spokojeni. Samotné pracovníce vyjadřovaly občas nespokojenost se systémem a se svým přetížením. Začala jsem se tedy více zajímat o oblast sociálně-právní ochrany dětí, kterou bych v této práci ráda uceleně představila.

Zaměřila jsem se na to, co na OSPOD nemusí fungovat příliš dobře. Právě problematika rozvodů, jak jsem zjistila během praxe na OSPOD, tvoří významnou část agendy sociálních pracovníků OSPOD. Tudíž jsem se rozhodla zjišťovat, na co si stěžují rodiče, kteří se nacházejí v rozvodové situaci. Tématem rozvodu jsem se zabývala již během studia ve své seminární práci „Fenomén víkendových tatínků“.

Uvědomuji si, že se samozřejmě může jednat i o rodiče, kteří se nacházejí již v období po rozvodu nebo nebyli nikdy sezdáni. Za účelem ucelení práce se zde však hovoří o rozvodech. Lze konstatovat, že stížnosti pocházejí od osob, které se celkově potýkají s rozpadem vztahu.

Záměrem této práce je zjištění toho, jak rodiče v rozvodové situaci hodnotí sociální pracovníce, a to na základě jejich stížností na diskusních fórech. Cílem je vytvoření souboru doporučení, která budou vycházet ze stížností a z rozhovorů v rámci již zmíněného výzkumu a z rozhovorů z mé seminární práce. Tato doporučení určená sociálními pracovníci by mohla pomoci k tomu, aby se jejich spolupráce s rodiči v rozvodu zefektivnila, neboť právě ony jsou těmi, které mají taktéž významnou úlohu v rozvodovém řízení, jakožto zainteresované osoby pověřené SPOD.

Tato bakalářská práce by tedy mohla nastítnit postupy, které by mohly pozitivně přispět k zefektivnění dialogu mezi pracovníci OSPOD a rodiči, kteří se ocitli v situaci, kdy jejich vztah je natolik narušen, že společné soužití není možné. V těchto případech má právě dobrá komunikace mezi pracovníci a rodiči klíčovou úlohu.

V závěru práce uvádím kazuistiky, které jsem získala během výzkumu na Katedře sociální práce (KSP), a které představují příklady dobré praxe.

Obecná část

1. Zamyšlení nad všeobecným vnímáním sociální práce

Sociální práce má dle mého názoru v povědomí veřejnosti rozporuplnou pověst. Někteří si pod ní představují byrokraty, jiní například zlé sociální pracovnice, a jiná skupina lidí naopak vnímá sociální práci jako velmi užitečnou a prospěšnou. Jednotný postoj vůči této činnosti tedy patrně neexistuje.

Byrokracie, jak je pojednáno v kapitole Organizační kultura, je spojená obvykle s nepříjemnými asociacemi. V minulosti byla hlavním problémem libovůle panovníka a úředníků. Domnívám se, že dnes je to hlavně zdlouhavé papírování a zařizování, které je důsledkem striktních pravidel, evidencí a jednání, které musí být podložena písemnými dokumenty. Lidé často dlouho čekají na vyřízení jejich poptávky a leckdy se stane, že výsledek nakonec není pro klienta uspokojivý. Odvoláváním se celý proces pak pouze protahuje a znamená opět další písemnou dokumentaci.

Předpokládám, že tato administrativa je pak pro úředníky taktéž zdlouhavá a monotónní. Mohou se často dostávat do konfrontace s nespokojenými klienty, kteří například nemají dostatek informací o tom, že pravidla, která jejich proces zdržují, jsou striktní a platná pro všechny.

U sociálních pracovníků, kteří pracující na úřadě, se pak snadno může objevit syndrom vyhoření (více kapitola Problematika syndromu vyhoření), který pak obvykle ovlivňuje i pracovníkovo chování.

V neposlední řadě je nutné brát v úvahu, že sociální pracovníci mají určitou moc, která je pro určité oblasti různě rozsáhlá (srov. OSPOD a neziskové organizace), ale v zásadě u některých lidí může budit obavy a nedůvěru. Může zde vznikat strach, že sociální pracovníci budou svých kompetencí zneužívat.

Sociální pracovnice OSPOD jsou obecně známé tím, že mohou vstoupit do bytu na šetření a mohou také podávat návrhy na předběžná opatření. Mají moc odebrat dítě, byť většina sociálních pracovníků v rámci výzkumu uváděla, že je to pro ně ta nejkrajnější možnost. Tyto pravomoci mohou být v očích některých lidí viděny jako nebezpečné. To má pak vliv na vzájemnou spolupráci a komunikaci.

Sociální práce je zejména o práci s lidmi. Posláním je pomáhat v náročných životních situacích, pomoci se zorientovat v sociálních službách, chránit děti a působit preventivně. Nemotivovaní a odmítaví klienti pak mohou stát na začátku selhání sociálního pracovníka ve svých kompetencích a ve své náplni práce. O kompetencích budu pojednávat později.

Práce sociálních pracovníků OSPOD je velmi náročná, neboť jejich moc a rozsáhlé kompetence mohou budít v rodinách, se kterými pracují, strach. To může mít za následek nízkou motivaci ke spolupráci, někdy až odmítavé chování, pasivitu či dokonce i agresi.

V situaci rozvodu je role sociálních pracovníků nesnadná v tom, že hájí vždy a jen zájem dítěte. Jak jsem zjistila během výzkumu Katedry sociální práce, je velmi obtížné tento zájem blíže specifikovat. Každý si ho může představit jinak. Jeden úhel pohledu může mít matka, jiný otec, jiné představy sociální pracovníce, soudce či advokát, a jinak celou situaci pak může spatřovat samo dítě. Může tedy nastat situace, kdy sociální pracovníce jedná v zájmu dítěte podle svých představ a jak ho popisuje zákon. Rodiče však mohou mít dojem, že sociální pracovníce celé rodině jen škodí. Z výzkumu také usuzuji, že problémem je fakt, že rodiče často rozvod berou jako křivdu, či naopak mstu druhému partnerovi a ve svém boji na dítě zcela zapomenou. Hájí svůj zájem, nikoliv zájem dítěte. Sociální pracovníce tedy zastupuje dítě v podstatě proti rodičům, kteří dítěti často svými hádkami, nasazováním jeden na druhého a naschvály ubližují. Stále se ale mohou domnívat, že to vše podstupují kvůli dítěti. Poté se může stát, že nebudou chápat postoj sociální pracovníce, přestanou jí i důvěřovat nebo ji dokonce začnou považovat za viníka jejich nepříjemné životní situace či za jejich nepřítel. Téměř vždy totiž jedna strana nebude spokojená.

Rodiče mohou negovat různé návrhy sociálních pracovníků, vyhýbat se spolupráci buď ze strachu, či přímo ze své povahy, urážet, či naopak slibovat a neplnit. Tato práce je pak velmi náročná a opět může vést k syndromu vyhoření a také k tomu, že sociální pracovníci začnou dělat chyby, které vlivem jejich moci mohou mít velmi neblahé důsledky.

Dalším problémem jsou i media, která málokdy hovoří o úspěších, ale naopak poukazují na to, co nelze označit za dobrou praxi. Komerční zpravodajství, dle mého názoru, často informace týkající se postupů sociálních pracovníků zkreslují. Osobně jsem na nižším stupni gymnázia neměla o sociální práci nikterak zvlášť dobré představy. Bylo to zapříčiněno vlivem médií a okolí, které si s pojmem sociální pracovník asociovalo byrokrata, zubatou, co bere děti, či člověka, který bez rozmyslu vlezl do bytu. Během výzkumu jsem se setkala se stížností jedné sociální pracovníce, že i některé seriály sociální pracovníky představují spíše jako záporné postavy. Není poté překvapující, že stereotypy se udržují a ovlivňují pohled na sociální práci.

Lidé mají obecně sociální pracovníky zaškatulkované a často si ani neuvědomují rozsah a různorodost sociální práce. Většina lidí si pravděpodobněji vybaví spíše paní z úřadu, než sociální pracovníky v neziskových organizacích, v nemocnicích, na psychiatrickém oddělení, ve školách, na preventivním oddělení městské policie, v domovech pro seniory, v domovech

pro děti a v dalších zařízeních. Také třeba neznají kurátory, kteří se například starají o problematiku bezdomovectví, či nemají povědomí o sociálních pracovnících, kteří se dostali do oblasti sociální politiky ať na státní, tak na mezinárodní úrovni (př. Evropská unie). Tato neznalost a zúžené vnímání sociální práce může vést až k podceňování sociální práce nebo dokonce k názoru, že není tato činnost vůbec potřebná. Tento postoj postavení sociálního pracovníka ve společnosti jen zhoršuje.

Je obecně známé, že jistý vliv na postoje vůči sociálním pracovníkům má i historická epizoda socialismu. Ve svém okolí jsem vyzorovala, že někteří jedinci mají rozporuplné představy spojené s hesly „sociální práce, sociální odbory, sociální politika, sociální pracovník“ apod. Toto období jsem osobně nezažila, avšak někteří mí příbuzní si tyto pojmy stále spojují s obdobím socialismu a s jeho některými negativními stránkami. O historickém vývoji sociální práce budu ještě pojednávat později.

Celkově tedy předpokládám, že mnoho lidí vlivem stereotypů a zkreslených představ má k sociální práci odtažitý postoj. Osvěta a poukazování na dobrou praxi by mohly obrazu o sociální práci velmi prospět. Dobrá praxe a snaha zlepšit komunikaci mezi pracovníky a klienty v obzvláště náročných situacích, jako je například rozvod, mohou mít klíčovou roli. Na toto téma se ve své práci zaměřuji především.

2. Základní pojmy spjaté s OSPOD

2.1 Úvod

Sociálně-právní ochrana dětí a mládeže (SPOD)

Tento pojem lze chápat jako prevenci i sociální službu, která chrání lidská práva, a to konkrétně práva dětí. Stát je nejen povinen chránit ty, kteří jeho ochranu potřebují, ale i vyhledávat takové případy, kdy dochází k porušování lidských práv. Obzvláště velkou pozornost pak vyžadují děti, které se nacházejí v nerovném postavení vůči dospělým a nemohou chránit samy sebe. Stát na druhé straně může také chránit společnost před patologickým jednáním mládeže. V těchto případech zasahují kurátoři. V chápání SPOD jakožto sociální služby stát zasahuje do soukromoprávních vztahů týkající se rodiny. Touto problematikou se pak zabývá orgán sociálně-právní ochrany dětí (Tomeš, 2010).

Koldinská (2009) vymezuje základní principy sociálně-právní ochrany dětí. Stát má odpovědnost za ochranu dětí, zároveň na sebe ale nepřebírá odpovědnost rodičů a jejich rodičovské povinnosti. Soudy a orgány, které jsou přesně vymezeny zákonem, mají obecnou působnost v problematice týkající se ochrany dětí. Velmi důležitá je prevence v oblasti rodinných vztahů a dále pak ochrana dětí před sociální patologií. Co se týká kontaktu s cizinou a potenciální mezinárodní adopce, pravidla pro tyto záležitosti jsou přesně definovaná zákonem. Stát má také na starost kontrolu výkonu ústavní výchovy a ochranu práv dítěte. Stát dále vymezuje pravidla týkající se náhradní rodinné výchovy – pěstounství a adopce. Kromě státu také fyzické a právnické osoby mají možnost zabezpečit některé činnosti SPOD.

2.1.1 Subjekty systému sociálně-právní ochrany

„Subjekty oprávněné k výkonu sociálně-právní ochrany dětí jsou obecní úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, krajské úřady, MPSV, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, pověřené osoby (právnické a fyzické osoby). Státní orgány, pověřené osoby, školy a školská zařízení, zdravotnická zařízení mají povinnost oznámit obecnímu úřadu s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že dítě je ohrožené.“ (Koldinská, 2009, s. 198-199)¹

¹Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí jako další subjekt dle § 4 ještě doplňuje

f) Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu

(2) Sociálně-právní ochranu dále zajišťují a) obce v samostatné působnosti, b) kraje v samostatné působnosti, c) komise pro sociálně-právní ochranu dětí.

Obecní úřad

Obecní úřad má povinnost vyhledávat děti, které mohou být ohrožené. Další povinností je preventivní působení na rodiče tak, aby plnili své povinnosti, a zároveň se tak i zabránilo případnému zanedbávání péče. Působí také na děti a mládež, jejichž chování má nevyhovující charakter. Rodičům na základě jejich žádosti poskytuje, případně zprostředkovává poradenskou činnost. Dále oznamuje případy, kdy je dítě ohroženo. V neposlední řadě zajišťuje děti, jejichž rodiče z důvodu nemoci nejsou schopni řádné péče apod.

Obecní úřad s rozšířenou působností

Jeho povinností je se zabývat nepříznivými vlivy, které působí na děti, snažit se zjistit příčiny těchto vlivů a aktivně na ně reagovat tak, aby došlo k jejich odstranění. Dále poskytuje poradenství a má pravomoc nařídit rodičům návštěvu odborné poradny. Ve své působnosti má také na starost podávání návrhů opatření soudu a další.

Obec v samostatné působnosti zajišťuje kulturní, vzdělávací, zájmové a sportovní činnosti pro děti.

Krajský úřad

Má na starost zajištění přípravy k osvojení a k poručenství. Také poskytuje poradenskou pomoc.

Úřad pro mezinárodní ochranu dětí

Tento úřad zprostředkovává SPOD ve vztahu k cizině. Zajišťuje také mezinárodní osvojení. Ředitel tohoto úřadu je přímo podřízen ministrovi práce a sociálních věcí.

Pověřené osoby

Jedná se o soukromoprávní subjekty, jako jsou občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní spolky a organizace. Na základě pověření, které vydává Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV), mohou tyto subjekty být činní v oblasti SPOD. MPSV musí tyto subjekty vždy řádně prověřit a zjistit, zda splňují všechny nezbytní podmínky k výkonu jejich činnosti, jako jsou například bezúhonnost, vhodné materiální a technické zázemí, ukončené vzdělání a jiné (potud Koldinská, 2009).

Ministerstvo práce a sociálních věcí

„MPSV je ústředním orgánem státní správy pro pracovněprávní vztahy, bezpečnost práce, zaměstnanost a rekvalifikaci, kolektivní vyjednávání, mzdy a jiné odměny za práci, důchodové pojištění, nemocenské pojištění, úrazové pojištění, sociální péči, péči o pracovní podmínky ženy a mladistvých, právní ochranu mateřství, péči o rodinu a děti, péči o občany, kteří potřebují zvláštní pomoc, a pro další otázky sociální politiky.“ (Tomeš, Benešová 2009, s. 90)

Ministerstvo zajišťuje agendu² v oblasti rodinné politiky a sociálně-právní ochrany dětí. Pro tuto práci je z právního rámce MPSV nejdůležitější zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (Tomeš, Benešová, 2009).

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)

Matoušek (2007) píše, že se jedná o státní orgán, který je součástí obcí s rozšířenou působností. Cílovou skupinou jsou děti a rodina, kdy hlavním cílem je chránit děti v jejich nerovném vztahu k rodičům a k okolí. Tento orgán se zaměřuje na špatné jednání rodičů a pečujících osob vůči dítěti. Dále má také za úkol v případě nevyhovujícího chování rodičů navrhnout opatření, která mají dítě ochránit. Tato opatření zahrnují mimo jiné omezení, pozastavení či úplné zbavení rodičovské zodpovědnosti. Případnou ústavní výchovu navrhuje taktéž OSPOD.

Pracovník OSPOD má řadu povinností, například je kolizním opatrovníkem dítěte, jehož rodiče se ocitli v rozvodové situaci. Dále sleduje ústavní výchovu a ochrannou výchovu dětí, v případě pobytu neplnoletých osob ve vězení provádí pracovník návštěvy. Je součástí projednávání záležitostí trestní povahy. OSPOD má také na starost náhradní rodinnou péči (tamtéž).

2.1.2 Zákonný rámec

Sociálně-právní ochrana dětí je upravena zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Na mezinárodní rovině hovoříme o Ženevské deklaraci práv dítěte (1924), Všeobecné deklaraci lidských práv (1948), Deklaraci práv dítěte (1959), Úmluvě o právech dítěte (1989). Tyto mezinárodní smlouvy jsou pro ČR závazné, jakožto i článek 32 v Listině základních práv a svobod (Koldinská, 2009).

V této části uvedu zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Text je původní, nezměněný.

² Agenda – „pracovní náplň, souhrn administrativních prací, program jednání“ (Linhart, 2003, s. 20)

Úplné znění zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí

ČÁST PRVNÍ

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

§ 1 Sociálně-právní ochrana dětí

„(1) Sociálně-právní ochranou dětí (dále jen "sociálně-právní ochrana") se rozumí zejména

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

(2) Nedotčeny zůstávají zvláštní právní předpisy.“

§ 2 „(1) Pro účely tohoto zákona se dítětem rozumí nezletilá osoba. 1) V případě nezletilých dětí, které nabyly plné svéprávnosti, se sociálně-právní ochrana poskytuje pouze v rozsahu stanoveném v § 8 odst. 1, § 10 odst. 1 písm. e), § 10 odst. 3 písm. a), b), § 29, § 32 odst. 4, § 33 a 34. Při poskytování sociálně-právní ochrany v těchto případech je příslušný orgán sociálně-právní ochrany povinen plně respektovat vůli dítěte, které nabylo plné svéprávnosti.

(2) Sociálně-právní ochrana se poskytuje dítěti, které na území České republiky

- a) má trvalý pobyt,
- b) má podle zvláštního právního předpisu 1a) upravujícího pobyt cizinců na území České republiky povolen trvalý pobyt nebo je hlášeno k pobytu na území České republiky po dobu nejméně 90 dnů,
- c) podalo žádost o udělení mezinárodní ochrany na území České republiky,
- d) je oprávněno trvale pobývat, 2)
- e) pobývá s rodičem, který podal žádost o udělení mezinárodní ochrany nebo oprávnění k pobytu za účelem poskytnutí dočasné ochrany na území České republiky nebo které pobývá na základě uděleného oprávnění k pobytu za účelem dočasné ochrany na území České republiky podle zvláštního právního předpisu, 2a)
- f) pobývá s rodičem, který na území pobývá na základě víza k pobytu nad 90 dní za účelem strpění pobytu na území podle zvláštního právního předpisu 63) nebo který je azylantem anebo osobou požívající doplňkové ochrany, nebo
- g) je azylantem nebo osobou požívající doplňkové ochrany.

(3) V rozsahu stanoveném tímto zákonem (§ 37 a 42) se sociálně-právní ochrana poskytuje také dítěti, které nemá na území České republiky povolen trvalý pobyt nebo není hlášeno k pobytu na území České republiky po dobu nejméně 90 dnů podle zvláštního právního

předpisu 1a) upravujícího pobyt cizinců na území České republiky ani není oprávněno podle zvláštního právního předpisu 2) trvale pobývat na území České republiky.“

ČÁST DRUHÁ

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

§ 5 „Předním hlediskem sociálně-právní ochrany 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.“

§ 6 „Sociálně-právní ochrana se zaměřuje zejména na děti,

a) jejichž rodiče

1. zemřeli,

2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, 3) nebo

3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;

b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřením dítěte do její výchovy;

c) které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem,

4) opakovaně nebo soustavně páchají přestupky 5) nebo jinak ohrožují občanské soužití;

d) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;

e) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezřeni ze spáchání takového činu;

f) které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umístěny do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;

g) které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;

h) které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu; pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.“

2.2 Povinnosti a kompetence sociálních pracovníků

Kapitolu povinnosti a kompetence sociálních pracovníků vyložím dle Špeciánové (2007).

Pracovníci OSPOD mají povinnost v případě žádosti rodičů o pomoc jim tuto pomoc poskytnout. Pokud je dítě umístěno do zařízení pro výkon ústavní výchovy či do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP), povinností úřadu je rodičům pomoci tak, aby se dítě mohlo do rodiny vrátit. Pracovníci pomáhají řešit rodinnou poměry, sociální a finanční problémy rodiny. Také poskytují rady ohledně spolupráce s orgány sociálního zabezpečení, úřady práce a dalšími státními i nestátními organizacemi

Pracovníci v odůvodněném případě, týkající se zajišťování ochrany zájmů a práv dítěte, mají kompetence vyžadovat od rodičů spolupráci. Rodiče jsou povinni k této spolupráci přistoupit. Dále jsou také povinni se na požádání pracovníka dostavovat na osobní jednání a zajistit dokumenty, doklady a další informace nutné k tomuto jednání. Sociální pracovník má také právo navštívit rodinu, pokud to považuje za nezbytné v rámci ochrany dítěte. Rodina mu opět je povinna tuto návštěvu umožnit. Pracovník může dítě navštívit také v jiných místech, kde dítě pobývá, aby zajistil informace o tom, jak rodiče či jiné výchovou pověřené osoby vykonávají péči o dítě, jaké má dítě zázemí a v jakém prostředí vyrůstá. Zákon o SPOD tuto situace přesně definuje. Není ustanoveno, že návštěvy mají být ohlášeny.

OSPOD má také nárok na pořizování obrázkových i zvukových záznamů za účelem ochrany dítěte. Toto jednání jsou rodiče povinni strpět. Pracovník může tyto záznamy použít jako důkazní materiál, ovšem za předpokladu, že jejich pořizování řádně odůvodní. To, v jakém rozsahu provádí pracovník návštěvy a záznamy nejrůznějšího charakteru, je na jeho uvážení. Musí to být však činěno na základě zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

V rámci náhradní rodinné výchovy má sociální pracovník povinnost podrobit žadatele řádnému odbornému posouzení, které obsahuje mimo jiné i celkové vyšetření zdravotního stavu, kdy je žadatel povinen poskytnout nutné dokumenty a informace.

Velice důležitou povinností pracovníků je dle Špeciánové zachování mlčenlivosti, která se týká informací nabytých během výkonu SPOD. Pouze zákon stanovuje výjimky, například oznamovací povinnost v trestním řízení. K prolomení této povinnosti může dojít v případě, že osoba, kterou tato mlčenlivost chrání, zproští zaměstnance této povinnosti, a to písemně s uvedením účelu a také rozsahu zrušení mlčenlivosti. Jinak tato povinnost trvá dokonce i po ukončení pracovního poměru zaměstnance.

2.3 Vzdělání

V této části vycházím z informací z webové stránky Libereckého kraje www.kraj-lbc.cz.

Zákon o sociálních službách ukládá sociálním pracovníkům, kteří vykonávají činnost v sociálních službách, v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, ve zdravotních a školních zařízeních, ve věznicích, v azylových zařízeních a při pomoci v hmotné nouzi, splnění kvalifikačních požadavků.

Oblast výkonu sociální práce je široká. Sociální pracovník má na starost sociální šetření, zabezpečení sociální agendy, řeší sociálně-právní problémy, které se mohou vyskytnout v zařízeních poskytujících sociální služby, dále poskytuje poradenství v sociálně-právní sféře. Orientuje se v analytické, metodické a koncepční činnosti v sociální oblasti, vykonává také odbornou činnost v zařízeních, které se zaměřují na sociální služby v oblasti prevence. Sociální pracovník poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a v neposlední řadě i sociální rehabilitaci. Zabývá se také depistážní činností. V rámci výkonu sociální analýzy komunit zjišťuje potřeby obyvatel v sociální sféře a následně koordinuje poskytování žádoucích sociálních služeb.

K tomu, aby bylo možné vykonávat povolání sociálního pracovníka, je vyžadována způsobilost k právním úkonům, dále trestní bezúhonnost, zdravotní způsobilost a samozřejmě odborná způsobilost, která je vymezena § 110 zákona o sociálních službách.

Pro úplnost přesně cituji, co zahrnuje **odborná kvalifikace nutná k výkonu profese sociálního pracovníka:**

- „vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost
- vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b)
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního

pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998“

V případě, že zaměstnanec, který vykonává pozici sociálního pracovníka, nedisponoval ke dni nabytí účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (tj. 1. 1. 2007) požadovanou kvalifikací, má povinnost získat tuto kvalifikaci:

- „do 7 let od nabytí účinnosti zákona, nezískal-li střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním
- do 10 let od nabytí účinnosti zákona, získal-li střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním“

Na zaměstnance se stále pohlíží po celou dobu lhůty jako na sociálního pracovníka. Tuto činnost by musel přestat vykonávat v tom případě, že by v zákonné lhůtě neplnil dané kvalifikační požadavky. Na zaměstnance v pozici sociální pracovník, kteří v době, kdy došlo k nabytí účinnosti výše zmíněného zákona o sociálních službách, dosáhli 50 let věku, se toto ustanovení nevztahuje (Liberecký kraj, 2014).

2.3.1 Další vzdělávání

Sociální pracovník se musí v souladu se zákonem o sociálních službách povinně dále soustavně vzdělávat. Může absolvovat specializační vzdělávání pod záštitou vyšších odborných škol a vysokých škol. Dále se může účastnit odborných stáží, školicích akcí a akreditovaných kurzů, které mohou být nabízeny nestátními neziskovými organizacemi (příklad Quip³). Pravidla pro udílení akreditace vzdělávacím organizacím stanovuje zákon o sociálních službách. Samotnou akreditaci přímo udílí MPSV na dobu 4 let (Matoušek, 2007). Zákon stanovuje dobu dalšího vzdělávání v počtu 24 hodin za rok. Zaměstnavatel je povinen zajistit toto vzdělávání, pokud u něj zaměstnanec pracuje celý kalendářní rok. V případě, že je tato doba kratší, doba vzdělávání činní dvě hodiny za každý kalendářní měsíc. Pokud je zaměstnanec nepřítomen déle jak jeden kalendářní měsíc, rozsah vzdělávání se opět krátí, a to o dvě hodiny z celkového počtu hodin. Zaměstnavatel nemá tuto povinnost v případě, že je pracovník ve zkušební době (MPSV, 2012).

³ poznámka autora práce

2.4 Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí

OSPOD vykonává sociální služby pro děti a rodinu. Z toho důvodu se k činnosti tohoto oddělení vážou standardy kvality sociálních služeb, které lze nalézt na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí.

Od roku 2014 existují standardy SPOD, které lze naleznout na stejných webových stránkách v sekci „rodina a ochrana práv dětí“. Uvádím zde přímo čísla stránek, na kterých jsou jednotlivé standardy popsány. Jedná se celkem o 16 standardů, které vymezují cíle a způsoby činnosti pověřené osoby (s. 6-13), zabývají se ochranou práv a chráněných zájmů cílové skupiny tak, aby byla důsledně dodržována základní lidská práva a svobody (s. 14-20). Dále se zde pojednává o prostředí, které musí „odpovídat potřebám cílové skupiny, musí být důstojné a musí respektovat právo na soukromí“ a o nutnosti zajištění „materiálních, technických a hygienických podmínek“ (s. 21-23). Hovoří se zde i povinnosti „informovat cílovou skupinu srozumitelným způsobem o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby“ (s. 24-30). SPOD má také „podporovat děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím“ (s. 31-35). Dále se zde píše o „personálním zabezpečení, o přijímání a zaškolování zaměstnanců, o profesním rozvoji zaměstnanců a o pracovních postupech pověřené osoby“ (s. 36-68). Standardy se také zabývají „dohodou o výkonu pěstounské péče, dále pak povinností pověřené osoby předávat zainteresovaným subjektům informace o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte“, a postupy, jak jednat v případě „významných změn v životě dětí a rodin“ (s. 69-90). Standardy také obsahují informace o „dokumentaci o výkonu sociálně-právní ochrany a vyřizování a podávání stížností a o rizikových, havarijních a nouzových situacích“ (s. 91-103). Poslední standard se zabývá „zvyšováním kvality výkonu sociálně-právní ochrany“ (s. 104-109), (MSPV, 2014).

2.5 Etická dilemata

2.5.1 Etika

Matoušek (2003, s. 62) charakterizuje etiku jako „soubor mravních zásad, kterou by měl sociální pracovník dodržovat“. Tyto mravní zásady jsou pak na základě souhlasu profesní komory nebo určité národní asociace formovány do kodifikovaných pravidel. Ty ustanovují takové chování, které je pro výkon sociální práce vyžadováno tak, aby bylo možné řešit náročné situace, které se v oblasti sociální práce vyskytují (Matoušek, 2003).

2.5.2 Etická dilemata sociálně-právní ochrany

O tomto tématu velice dobře pojednává Musil (2004) ve své knize „Ráda bych vám pomohla, ale...“. Vymezuje zjevná a latentní dilemata. Zjevná dilemata znamenají, že sociální pracovník se nachází v takové situaci, kdy je nutné volit mezi dvěma vzájemně neslučitelnými variantami. Zmiňuje zde dva případy, kdy tato situace může nastat, a to zaprvé v případě neshody s okolím. To znamená, že se zde liší názor na danou situaci mezi kompetentní složkou s mocí rozhodovat a samotným pracovníkem. Může se jednat například o odebrání dítěte, kdy je sociální pracovník přesvědčen, že takový zákrok by dítěti uškodil, zatímco například případová komise zastává názor, že je nutné dítě odebrat co nejdříve.

V druhém případě sociální pracovník čelí situaci, ve které se vyskytují dvě dle něj žádoucí možnosti, které však není možné vlivem daných okolností zrealizovat. Musil uvádí jako příklad situaci, kdy se sociální pracovník nachází v časové tísní a mohl by si ulehčit práci tím, že by klientovi nařídil, co má dělat. Tento postup by byl ale pro klienta neefektivní a pro sociálního pracovníka by byl tento postup jednoduše nudný a stal by se pravděpodobně rutinou. Pracovník si v dané situaci musí poradit sám, neboť mu nikdo přímo nic nenařizuje.

Musil ve své knize dále hovoří o tzv. všedních dilematech řadových zaměstnanců.

1. Komplexní, nebo zjednodušené cíle – toto dilema vyplývá z nejasností cílů sociálních služeb, kdy i nejjednodušší úkon není zcela jednoznačný a může být doprovázen pocity, které jsou rozporuplné a ne zcela jasné, například problematika dávek – jedná se o pomoc v rámci solidarity či podporu vlastního nečinění?

2. Množství klientů, nebo kvalita služeb – snaha pomoci velkému množství klientů znamená menší časové možnosti, které se podepisují na kvalitě služeb.

3. Neutralita, nebo favoritismus – u tohoto dilematu hrají významnou roli předsudky a zkušenosti pracovníků s různými typy lidí. Také se zde může odrážet postavení klienta a jeho společenský status. Může pak docházet k tomu, že organizace daným klientům, které lze označit za „méně úctyhodné“, věnuje méně pozornosti a času, nebo dokonce spolupráci s nimi rovnou zcela odmítne.

4. Jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem – zde dochází ke střetu monologu, který znamená kontrolu a autoritativní, jednostranné chování, a dialogu, který zahrnuje podporu, pomoc a vzájemnou spolupráci (symetrický vztah). Tento střed se pak například může odrážet na způsobu komunikace s klientem, na tom, jak jsou vymezeny a řešeny problémy klienta a na tom, zda autorita pracovníka je buď přidělená, nebo přirozená.

5. Procedurální, nebo situační přístup – jedná se o dilema, zda uplatnit předepsaný přístup či vytvořit zcela individuální přístup k dané situaci. Velkou úlohu zde hraje organizace a její očekávání a také vnitřní motivy pracovníka. Může se stát, že organizace vyžaduje striktní dodržování předepsaných postupů a administrativních úkonů, zatímco pracovník považuje za dobré a efektivní v dané situaci postupovat více individuálně.

6. Materiální, nebo nemateriální pomoc – materiální pomoc se snaží o naplnění momentálních potřeb klienta. Je tedy méně ambiciózní než pomoc nemateriální, která má dlouhodobější charakter a snaží se klienta vést k tomu, aby si pomohl vlastními silami.

7. Zasáhnout, či nezasáhnout – Musil hovoří o tom, že se sociální pracovníci v podstatě pohybují na kladině. Pracovník musí jednat rozvážně, nesmí se nechat strhnout falešným poplachem a nesprávně až zbrkle zasáhnout, na druhou stranu nesmí případ zanedbat a nezasáhnout, když je to nutné. Musil uvádí jako příklad dilema odebrat dítě a vytrhnout ho z rodinného prostředí, nebo dítě zanechat v rodině i s obavou, že mu je zde ubližováno.

S těmito dilematy se musí sociální pracovníci ve své profesi vyrovnávat. Pokud jim chybí podpora, soustavné vzdělávání se, možnost supervize a dostatek odpočinku, je zřejmé, že se pak mohou dopouštět fatálních chyb.

2.5.3 Etický kodex

Nečasová (2003) uvádí, že etický kodex je vydáván Asociací sociálních pracovníků. V roce 1990 v ČR vznikla Společnost sociálních pracovníků, která o pět let později od svého založení vydala Etický kodex sociálního pracovníka ČR. Další důležitým dokumentem je Deklarace etických zásad. Ta byla přijata v roce 1994 a vychází z etického kodexu MFSP (Mezinárodní federace sociálních pracovníků, angl. Internacional Federation of Social Workers, zal. 1956 v Mnichově), který byl přijat roku 1976.

Úplné znění Etického kodexu sociálního pracovníka ČR lze nalézt na webových stránkách Společnosti sociálních pracovníků na webové adrese: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/ke-stazeni>.

Jsou zde popsány etické zásady. Dále se zde pojednává o pravidlech etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti, ke společnosti. Etické problémy a postupy při jejich řešení jsou zde také uvedeny (Společnost sociálních pracovníků, 2006).

3. Historický kontext sociálně-právní ochrany dětí

3.1 Historický vývoj sociálně právní ochrany v evropském měřítku

Historický vývoj vyložíme dle Kamermana a Gabela (2006).

Šestnácté a začátek sedmnáctého století je obdobím, ve kterém se v souvislosti s Alžbětinskými chudinskými zákony datují počátky sociální ochrany pro chudé a osiřelé děti a pro vdovy. V Německu se ke konci devatenáctého století o rozvoj sociální ochrany určené pracujícím (dělníkům) a pracujícím rodinám zasloužil Otto von Bismarck. Ochrana se týkala prevence před sociálními riziky, zapříčiněnými ztrátou příjmu v souvislosti s pozdním věkem, se smrtí živitele rodiny, s invaliditou, nemocí či s mateřstvím. Od začátku devatenáctého století byla také poskytována finanční či materiální výpomoc pro děti pracujících rodičů. Na začátku dvacátého století zásluhou Britů byla na pomyslný seznam sociální ochrany přidána ochrana proti rizikům způsobeným nezaměstnaností.

Peněžité dávky pro rodiny s dětmi (rodinné příspěvky), které byly zavedeny po druhé světové válce, měly snížit finanční zátěž, která přichází s narozením a výchovou dětí. V sedmdesátých letech dvacátého století se začala věnovat pozornost také pracujícím matkám.

Kamerman a Gabel dále píše, že na konci osmdesátých let dvacátého století se začalo diskutovat o sociální ochraně jakožto o právu. V roce 1948 sociální ochrana (sociální zabezpečení) byla specifikována ve Všeobecné deklaraci lidských práv jako ustanovení, která zaručovalo každému právo na sociální zabezpečení. V roce 1989 pak bylo ustanoveno právo dětí na nejrůznější aspekty sociální ochrany v Úmluvě o právech dítěte.

Kromě zdravotní péče a vzdělání, nejvýznamnější podíl v systému sociální ochrany v zemích OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) a EU zaujímal rané vzdělávání dětí a pečovatelský servis. Děti ve věku tří až šesti let (nebo do doby začátku povinné školní docházky) byly zahrnuty do předškolního programu, který se stal normativním pro většinu evropských zemí. Okolo 90 % této věkové kategorie se zařadí do takových programů, i když ne všechny programy pokrývají celý pracovní den a jsou zdarma.

S trendem globalizace, začínajícím v osmdesátých letech, roste míra docenění a důležitosti systému sociální ochrany (finanční podpora, materiální dary, služby). V souvislosti s celosvětovými trendy upozorňují autoři na to, že se začínají objevovat nová sociální rizika.

Keller (2011) v oblasti rodiny hovoří o rizicích, která přináší masivní nástup žen do práce, kdy je pak pro ně často velmi obtížné sladit pracovní povinnosti a domácnost. Přesto se často stává, že byť oba rodiče pracují, rodina se ocitá na hranici chudoby kvůli nejrůznějším vlivům okolí - některé firmy, které díky konkrétnímu boji snižují své náklady a šetří často

na zaměstnancích, kteří mají nižší mzdu nebo dokonce přijdou o práci. Potraviny se zdražují a sociální stát se zadlužuje. Rodiny se mohou také dostávat do dluhových pastí. Všechny tyto faktory pak mohou vést až k rozpadu rodiny – základní společenské jednotky. Rozvod a porozvodová situace jsou pak kapitolou samy o sobě. Tato rizika vyžadují nové kreativní politické reakce. Taktéž se na povrch dostává potřeba naleznout rovnováhu mezi ekonomickými cíli a sociální ochranou.

3.2 Vývoj sociálně-právní ochrany dětí na našem území

V této části vycházím především z poznatků Špeciánové (2007).

Velmi významným rokem, který znamenal základ veřejné správy zabývající se sociálně potřebnými, a počátek institucionalizované sociálně-právní ochrany dětí na našem území, byl rok 1863, kdy byl vydán říšský zákon domovský č. 105 říšského zákoníku, na který navázal zákon chudinský. V Čechách se tak stalo o pět let později roku 1868. Důležitost tohoto období tkví v tom, že byla právně ustanovena péče o chudé, která zahrnovala léčbu v nemocnicích, dále péči o výživu a výchovu dětí z chudých poměrů, a v neposlední řadě péči o děti, které byly zařazeny do nápravných zařízení. Začala se rozvíjet pěstounská péče. Opuštěné děti našly přístřeší v sirotčincích, útulcích, azylech a v dětských domovech. Tento zákon ukládal povinnost každé domovské obci postarat se o každého obyvatele a jeho rodinu. Vzhledem k tomu, že obce byly zatíženy touto povinností, bylo nutné dosavadní veřejnou péči reformovat. V té době se v oblasti péče o mládež začala také rozvíjet dobrovolnická činnost.

Tomeš (2009) hovoří o fonděch na podporu chudých, rodin a opuštěných, nemanželských a osiřelých dětí, které vznikaly od počátku 20. století díky císaři Františkovi Josefovi I. Tyto fondy byly obhospodařovány veřejnoprávními institucemi tzv. spolky péče pro děti a mládež při soudech. Tyto instituce měly plno funkcí – poskytovaly například hmotnou podporu pro potřebné děti, které pocházely z nejchudších rodin nebo osiřely, dále zabezpečovaly náhradní rodinnou péči a hromadné poručenství. Zajišťovaly různé pobyty ozdraveného charakteru. Na starosti také měly pobyty prázdninové.

Špeciánová (2007) dále píše, že od roku 1904 začaly být zřizovány tzv. okresní komise pro péči o mládež. Ty v zastoupení úřadů byly zaměřeny na péči o potřebné děti. Jejich úkolem bylo přerozdělování ošacení a obuvi z nejrůznějších sbírek, jakožto i stravování dětí. Jejich význam vzrostl po první světové válce, která přinesla statisíce válečných sirotků. Významná také byla dobrovolnická činnost. Počet ústavů, které byly určeny jak pro děti

opuštěné a osiřelé, tak pro děti se zdravotním postižením a pro děti, které vyžadovaly převýchovu, narůstal.

Přelomem v sociálně-právní ochraně byl vznik samostatné ČSR. V té době začala vznikat ministerstva jakožto samostatné úřední orgány. Stát se začal zajímat intenzivněji o sociálně-právní ochranu dětí. Komise pro péči o mládež byly státem pověřovány úkoly, které se týkaly oblasti ochrany dětí. S postupem času byly transformovány v orgány výkonné, které nesly nový název – „okresní péče o mládež“. Jejich počet ve dvacátých letech dosáhl 220. Zabývaly se pomocí těhotným ženám před i po porodu, dále matkám svobodným. Poskytovaly právní ochranu a pomoc nemanželským dětem, dětem osiřelým, opuštěným, ohroženým, dále dětem z rozvedeného manželství a dětem odkázaných na péči cizích lidí. Do pole zájmu také patřily děti, které byly vystaveny ohrožení ve vlastní rodině, dále mladí delikventi. Byla zřízena poradna pro volbu povolání. Existovaly útulky pro dorost, který se potýkal s nezaměstnaností. Došlo k přejmenování zemských komisí na tzv. zemská ústředí péče o mládež, která měla jednotčící a koordinační funkci. V roce 1938 došlo k přerušení tohoto rozvoje. Nicméně s omezenými kompetencemi a aparátem okresní péče o mládež zemská ústředí fungovala i během okupace. Změna společenských podmínek se opět měla vliv na vývoji SPOD.

Špeciánová popisuje 50. léta jako období tzv. hromadného poručenství a opatrovnictví. V té době děti byly přednostně umísťovány do kolektivní péče v případě, že zde nebyla záruka, že by dítě bylo vychováváno k náklonnosti k demokratickému státu. Organizování této činnosti měly na starost úřadovny ochrany mládeže při soudech. Ministerstvo spravedlnosti pak provádělo vrchní dozor. Úřadovny ochrany mládeže byly však v roce 1956 zrušeny. V témže roce došlo také k přenesení jejich působnosti zpět na národní výbory. Úkony SPOD vztahující se k cizině mělo na starost Ústředí při mezinárodní ochranu mládeže, které se nacházelo v působnosti Ministerstva spravedlnosti. Po přijetí zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, bylo toto Ústředí následně přejmenováno na Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Tento úřad spadá pod Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů byl posledním velice důležitým bodem ve vývoji sociálně-právní ochrany dětí na našem území. Díky němu došlo ke zřízení Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, v jehož resortu je sociálně-právní ochrana dětí začleněna dodnes (tamtéž).

4. Problematické oblasti syndromu vyhoření a organizační kultury

Tyto dvě oblasti mohou mít značný vliv na výkon sociální práce. Ráda bych o nich pojednala v této kapitole.

4.1 Problematika syndromu vyhoření

4.1.1 Nároky na pomáhajícího profesionála

Ke kvalitě sociální služby a efektivní interakci mezi klientem a pomáhajícím profesionálem dozajista patří i určité charakteristiky pracovníka. Pro klienta je dle různých šetření podstatný nejen výsledek interakce, ale také její způsob. Je téměř jisté, že s pracovníkem, který je chápavý, empatický a svědomitý, otevřený a po emociální stránce stabilní bude komunikace s klientem na mnohem lepší úrovni než s pracovníkem vyhořelým (Matoušek, 2007).

O tomto problému pojednává tato podkapitola (Matoušek, Hartl, 2003).

Zdatnost a inteligence

Pomáhat druhým může být velmi vysilující, proto je nutné pečovat o své tělo, jakožto o zdroj nutné energie. Dalším předpokladem je pak inteligence, sebezdokonalování a obohacování se novými znalostmi, technikami, čtením nové literatury. Důležitá je také emoční a sociální inteligence. Socioemoční dovednosti by měly dosahovat vysoké úrovně.

Atraktivita a sympatičnost

Nejen fyzický vzhled, vhodné oblékání, či sympatické vystupování, ale i dobrá pověst, odbornost přispívají k tomu, že klient cítí k pracovníkovi větší náklonnost a lépe pak spolupracuje.

Spolehlivost a důvěryhodnost

Ta často souvisí s fyzickým vzhledem a jednáním. Je náročné důvěřovat někomu, kdo se nestará o svůj zevnějšek či má velmi špatnou pověst. Pracovník by měl být tedy diskrétní a spolehlivý. Měl by být schopný věnovat klientovi dostatečnou pozornost, kterou vyžaduje, a měl by mít pro klienta pochopení a snažit se mu porozumět.

Schopnosti dobré komunikace

Ty jsou klíčové pro navázání a udržení dobrého vztahu, a samozřejmě pak pro řešení klientova problému. Autoři zmiňují Egana, který považuje za důležitou fyzickou přítomnost, aktivní naslouchání, empatii a analýzu klientových prožitků. Zde se jedná se o schopnost naleznout a popsat klientovy pocity, prožitky a chování.

Matoušek a Hartl (2003) popisují aktivní naslouchání jako takové jednání, jehož cílem je klientovi porozumět a toto porozumění mu dát najevo. To mu pak pomáhá klientovi chápat sebe sama. Jedná se o dovednost správně zaregistrovat a vyhodnotit neverbální chování

klienta (pohyb, gesta, oční kontakt, tón hlasu apod.) a správně chápat klientovy verbální projevy. Důležité je také umět zachytit veškeré projevy klienta i v jeho běžném životě.

Matoušek (2003, s. 62) píše, že „empatie je kombinace porozumění a vcítění umožněná vysokou shodou v psychické výbavě všech lidí.“ Pracovník pak dokáže vycítit to, co klient chce sdělit, ale neví, jakým způsobem to má formulovat a vyjádřit.

4.1.2 Syndrom vyhoření

Během svého studia jsem mohla poznat, že pracovníci pomáhajících profesí jsou často vystavováni nejen velkému tlaku okolí, ale i svých očekávání. Obzvláště velmi angažovaní jedinci, kteří mají vysoké ambice, se mohou dostat do situace, které se říká syndrom vyhoření (anglicky burnout syndrome).

Matoušek (2003) popisuje tento stav jako celkové psychické a často i fyzické vyčerpání, které vzniká následkem dlouhodobé zátěže při práci s lidmi. Tato zátěž není nijak kompenzována a často má rostoucí charakter. Tento syndrom má vliv na výkon jedince, na jeho vztahy s klienty i kolegy, a samozřejmě na jeho sebevědomí. Jedinec má tendenci klást větší důraz na formálnost, často je pak odtazitý a vyžaduje disciplínu. Někdy se u něj začnou objevovat odmítavé postoje. Tyto aspekty pak celou situaci zhoršují.

V této části vycházím z poznatků Matouška a Hartla (2003), kteří píší, že vlivem náročnosti pomáhajících profesí se tento syndrom může objevit prakticky u každého pomáhajícího profesionála. Určitou roli má osobnostní vybavení jedince, jeho odolnost vůči stresu, jeho postoje, náboženské přesvědčení, očekávání, nasazení v práci a dle mého názoru i osobní historie a rodinné zázemí. Autoři také poukazují na problém snahy vyřešit vlastní traumata, což probíhá na nevědomé úrovni.

Dále hovoří o vlivu organizační kultury a samozřejmě typu skupiny, na kterou je jedinec orientovaný. Dlouhodobá práce s hendikepovanými vyžaduje vysokou míru nezdolnosti a efektivní zpracovávání stresu. Myslím si, že pokud pracovníkovi chybí tyto schopnosti, syndrom vyhoření se u něj projeví velmi rychle.

Za nejnáročnější považují autoři práci s klienty, kteří nejsou dostatečně motivováni, a jejich jednání se vyznačuje naprostou pasivitou, či jsou v určitém zařízení nedobrovolně (vězení či některé ústavy). Dále je velice náročná práce s lidmi s kombinovaným postižením, s nízkými rozumovými schopnostmi, nebo s lidmi umírajícími (hospic, nemocnice). Do této oblasti také řadí klienty agresivní, asociální (psychózy, sexuální deviace, zejména pak vůči dětem), klienty nadměru kritické vůči personálu či zneužívající sociální služby a pomáhající profesionály.

Syndrom se může rozvíjet pomalu, někdy se naopak objeví již za několik týdnů či měsíců, a to obzvláště u disponovaných jedinců. Tento proces se může lineárně stupňovat, kdy vrcholem je pak změna zaměstnání, nebo se může projevovat v cyklech. To znamená, že někdy pracovník najde východisko a situace se zklidní, pak se ale vlivem různých podmínek syndrom obnoví (tamtéž).

Maroon (2012) ze všech možných definic charakterizuje syndrom vyhoření jako problém, který probíhá na individuální rovině. Jedná se o proces vnitřního duševního strádání, který je doprovázen určitými pocity, chováním, očekáváním a motivací k práci. Dochází nejen k *fyzickému*, ale také k *psychickému* vyčerpání, a to především v oblasti emoční. To má pak za následek, že pracovník vyjadřuje pocity lhostejnosti a nedůvěřivosti.

Dodává, že všechny tyto aspekty se v případě, že se situace nemění, prohlubují a vedou až k odosobnění – pracovník se začne chovat pohrdavě a jeho reakce jsou nepřiměřené. Mohou se dále u něj projevit depresivní nálady a pocity neschopnosti. Pomáhající se začne vyhýbat zodpovědnosti a ke své pracovní činnosti začne mít negativní postoje až nechuť. To vše má negativní dopady na vztahy nejen na pracovišti, ale také v rodinných kruzích a mezi přáteli.

Vyhoření má dle něj chronickou povahu a může dokonce zapříčinit i řadu nemocí. Syndrom vyhoření vlastně zrcadlí dopady přístupu západní společnost, která je zaměřená na individualitu, vysoký výkon, na seberealizaci a soutěživost. To vyúsťuje do sociálního odcizení a nedostatečného sepejetí pracovníků (Maroon, 2012).

Je zcela zřejmé, že tento syndrom má obrovský vliv na chování, vztahy a pracovní výkon, a proto je nezbytné tento problém v organizaci reflektovat a snažit se mu předcházet.

Přehled projevů syndromu vyhoření dle Matouška a Hartla (2003)

1. Neangažovanost vůči klientům, odtažitost, někdy i konfliktní jednání. Klient se dokonce může pro pracovníka stát pouhým případem, kdy na něj již nepohlíží jako na individuálního jedince.
2. Vyžadování striktně formálních postupů, důraz na svou pracovní pozici, na své pravomoci, odcizení se.
3. Ztráta kreativity, ztráta citlivosti k potřebám klientů.
4. Skeptické uvažování o budoucnosti klientů a o jejich vyhlídkách na zlepšení.
5. Energie je věnována mimopracovním aktivitám, zhoršuje se výkon pracovníka.
6. Snaha vyhýbat se přímému kontaktu s klienty, upřednostňování administrativní práce.
7. Objevuje se i častější pracovní neschopnost, pracovník může častěji vyžadovat neplacené volno.

8. Vliv na vztahy a komunikaci s kolegy, někdy dochází i ke konfliktním situacím.
9. Nízké sebevědomí, pocity beznaděje, vyčerpání či dokonce depersonalizace.
10. Někdy dokonce může postupně dojít i k zneužívání klientů, k zanedbávání péče či k agresivnímu jednání vůči nim.

4.1.3 Příčiny syndromu vyhoření

Velký vliv na tuto problematiku má i fakt, že je obtížné definovat úspěšnost práce. Sociální pracovnice na OSPOD v rámci výzkumu KSP často vypovídaly, že pro ně bylo velmi náročné vyhodnotit, který případ lze považovat za úspěšný. Setkávala jsem se s tvrzeními, že to, co ony považují za úspěšné, nemusí stejně vnímat rodiny, se kterými pracují. Názory na to, co lze zhodnotit jako dobrou praxi, se také mohou odlišovat přímo v dané organizaci.

Dle Matouška a Hartla (2003) má sice pracovník odpovědnost za klienty, ale zároveň mu chybí prostředky k udržování chování klientů pod kontrolou. Vliv má pochopitelně i potřeba seberealizace, zapálení pro práci či dokonce spojení práce se soukromým životem pracovníka. Dalším faktorem jsou pak specifika dané organizace, kdy velkým problémem je chybějící supervize, absence pozornosti týkající se potřeb pracovníků či plánů osobního rozvoje. Pro kreativní osoby je náročné, když tvořivost v organizaci není podporována a vládnu zde rigidní pravidla a postupy. Nebezpečným úskalím je pak rivalita mezi pracovníky, neochota vzájemné pomoci, absence zaškolení nových pracovníků pracovníky zkušenými. Za problém lze považovat situaci, kdy pracovník nemá možnost se o těžkostech ve své práci s nikým poradit, a tudíž si musí poradit zcela sám bez pomoci kompetentní osoby.

Negativním aspektem je pak také vysoká byrokratická kontrola chování pracovníků a někdy i klientů. Podstatnou roli má také počet klientů na jednoho pracovníka. Významným faktorem je také to, když v organizaci chybí prostor pro pracovní postup jedince (tamtéž).

4.1.4 Jak reagovat na syndrom vyhoření

Podle Maroona (2012) je nutné, aby si pracovníci svůj problém uvědomili a aktivně převzali odpovědnost za své chování a případně provedli změny. Obrovský potenciál má supervize a možnost se na někoho obrátit o pomoc v případě řešení náročného úkolu či případu. Dále musí být v organizaci podporována motivace k práci jak formou finanční, tak i formou uznání, pochvaly a pozitivní zpětné vazby.

Významnou roli má dle něj pospolitost, společné řešení problémů a jednotnost v organizační kultuře. Nezastupitelnou roli má také vzájemný respekt a rovnost v diskusích. Další vzdělávání pracovníků a jejich osobnostní rozvoj jsou také žádané.

V neposlední řadě je důležité si v organizaci stanovit hodnoty a ty pružně měnit formou dialogu tak, aby nebyly v přímém rozporu s hodnotami zaměstnanců. S tím se také pojí důležitost spokojenosti pracovníků, která se pak projevuje i na kvalitě práce. Posilování silných stránek pracovníků, smysluplnost práce a uzpůsobení práce schopnostem pracovníka může vést k tomu, že se pomáhající cítí na pracovišti dobře a je opět motivován k práci (tamtéž).

4.1.5 Prevence syndromu vyhoření

Matoušek a Hartl (2003) hovoří o prevenci syndromu vyhoření. Důležitou roli má příprava jedince na povolání. Tato příprava by měla být kvalitní a měla by zahrnout výcvik sociálních dovedností a samozřejmě pak praxi s klientelou, se kterou bude jedinec v budoucnosti pracovat. Poslání a metody organizace, ve které pracovník působí, by měly být jasně definovány a pracovník by s nimi měl být řádně obeznámen při svém nástupu. Jasně definována musí být nejen role profesionála, ale také náplň jeho práce.

Dále by měl v organizaci existovat systém, který dobře zacvičí a začlení nové pracovníky. Důležitá je také možnost nabídky profesionálního poradenství, které je poskytováno zkušeným a kompetentním odborníkem. Toto poradenství nemusí být nutně součástí instituce, pracovník by však měl mít možnost využít poradenství v případě potřeby. Pozitivní vliv má také podporování dalšího vzdělávání a plány osobního rozvoje.

Autoři zdůrazňují, že nezastupitelnou roli mají průběžná supervize a případové konference. Pozitivně také působí, když počet klientů na jednoho pracovníka je omezený a pracovník tedy není přetěžován. Dále je důležité zapojit více pracovníků v programech určených pro skupiny klientů, se kterými je spjatá náročná sociální práce.

Preventivní charakter má dle autorů také omezení administrativy týkající se práce s klienty, omezení pracovního úvazku, což souvisí s nepřetěžováním pracovníka. Je také vhodné kombinovat přímou a nepřímou práci s klienty. Programy, kdy se pracovníci dostanou do jiného prostředí, kdy pak mají prostor se navzájem lépe poznat, mají jistě taktéž blahodárný vliv na psychiku pracovníka.

Supervize

Supervizi v sociální práci vyložím dle Encyclopedia of Social Work (Mizrahi, Davis, 2008). Lze ji charakterizovat jako vzdělávací a správní činnost, která má v sobě zahrnovat podporu pro zaměstnance dané organizace. Hlavními oblastmi supervize jsou přímá praxe, profesionalita, průběžné vzdělávání a řízení (management). Supervizora lze označit

za poradce pro sociální pracovníky v oblasti jejich hodnocení, ve zvolených intervencích a dále v hodnocení klientovi účasti na řešení případu.

Supervize probíhají ve formě individuálních nebo skupinových pravidelných setkáních, kde jsou představeny a hodnoceny různé případy, ve kterých pracovníci čelili náročným situacím. Pobírají se zde postupy a možnosti, jak situaci vyřešit. Tento proces pak sám může posloužit jako možnost prohloubit si svou profesionalitu pomocí učení se z těchto kauz.

Dále se zde může probírat problematika multidisciplinární spolupráce. Hovoří se zde také o samotné politické situaci a systému, který může mít i negativní vliv na poskytování vhodné intervence (viz dilemata). Supervize průběžného vzdělávání v sobě zahrnuje pomoc při rozvíjení dovedností a znalostí pracovníků nutných k rozvoji v jejich profesionální dráze. Samotný management pak znamená poskytování rad v problémech spjatých s praxí pomáhajícího.

4.2 Organizační kultura

4.2.1 Co je to organizace

Organizace, jakožto seskupení lidí, které vzniklo za účelem splnit jistý záměr a které se vyznačuje převážně neosobním charakterem, mají v našem životě významnou roli a přicházíme s nimi do styku v podstatě každodenně. Lze říci, že jsme na nich v moderní společnosti do jisté míry závislí (Giddens, 1999). Keller (1997) se zmiňuje o tom, že dříve rytmus života společnosti byl ovlivňován rytmem přírody. Tento přírodní rytmus byl nahrazen chodem formálních organizací, které nyní určují, jakým směrem bude společnost směřovat.

Organizace, jak tvrdí Giddens (1999), nepřicházejí do styku jenom s lidmi, ale musí kooperovat i mezi sebou navzájem. Jako příklad uvádí vodárnu. Vodárna lidem poskytuje pitnou vodu nepřetržitě. Kdykoliv si ji člověk natočí, je s organizací v interakci. Tato organizace však nepracuje sama, nýbrž sama závisí na dalších organizacích, jako jsou přehrady, čističky vod a samozřejmě i hygienická kontrola.

Je možné souhrnně říci, že organizace mají obrovský vliv na náš život. Ne vždy však tento fakt má pozitivní charakter, neboť právě organizace disponují mocí. Tato moc nám v určité míře je schopna odpírat právo rozhodovat o určitých záležitostech. Vláda po svých občanech požaduje určité úkony (například odvádění daní), které jsou povinné pro všechny, a za jejich neplnění hrozí postih. Dohledem nad tímto konáním jsou pak pověřeni úředníci či odborníci, kteří jsou z naší strany v podstatě neovlivnitelní (tamtéž).

Keller (1997) píše, že úředníci jsou na organizaci závislí, a tudíž mají zájem, aby se její chod neměnil. Zároveň byrokratický aparát je silně zakořeněn v chodu společnosti, proto jej nelze

snadno odstranit. Navíc jeho absence by měla za následek chaos, který by nebylo možné odstranit v krátkém časovém úseku. Úředník, který je součástí tohoto systému, má tak určitou převahu nad neodborníkem.

Lze usoudit, že tato na ně přenesená moc může být v očích veřejnosti vnímána jako zlo a může být i příčinou neoblby úřednické práce. Za problém lze tedy považovat to, že mnoho lidí vidí sociální pracovníky právě jenom jako mocné úředníky.

4.2.2 Proměny organizací

Dle Kellera (1997) v tradiční společnosti fungovaly organizace na patrimoniálním principu. Hlavní úlohu měla vláda panovníka, kterému byli všichni úředníci podřízeni. Jejich osud závisel na jeho libovůli. Navíc se úřednická práce vyznačovala do jisté míry určitou improvizací a nevyzpytatelností, neboť zde existovaly lokální zvláštnosti a stavovská privilegia. Problémem byla absence rozdělení kompetencí a nerozdělení sektorů na soukromé a veřejné. V této době chyběla pevná hierarchie. Všichni byli jednoduše podřízeni panovníkovi a jeho důvěrníkům. Navíc úředníci disponovali do jisté míry určitou libovůlí, která byla umocňována tím, že jednání probíhala ústně. Písemné záznamy byly nesystematické, evidence se vyznačovala chaotickým uspořádáním. Ke všemu úředníci pocházeli z řad bývalých osobních sloužících panovníka, tudíž k němu měli určitý vztah, který byl posilován tím, že jim panovník poskytoval ošacení, bydlení i dary. Domnívám se, že všechny tyto faktory pak jen upevňovaly loajalitu vůči panovníkovi a jeho vůli. Úředníci poté neměli tendenci zažité modely měnit.

V dnešní době již mají úřady svá pevná pravidla. Kompetence jsou jasně ustanovena, čímž se pak výrazně snižují jakékoliv pokusy o libovolné chování. Zaměstnanci procházejí školeními, musí mít určité vzdělání a kvalifikaci. Vliv na pracovní výkon má také jejich praxe. Odpracované roky se pak promítají do ohodnocení úředníka a mají vliv na jeho pracovní postup, což poté posiluje motivaci zůstat v úřadě a budovat zde kariéru. Funguje zde také kontrola nižších úřadů vyššími. Důležitou změnou je fakt, že všechna jednání se písemně zaznamenávají a archivují. Významnou roli pak mají nejrůznější evidence. To vše poté posiluje předvídatelnost chování organizací (tamtéž).

Předpokládám, že problém může nastat v situaci, kdy v organizaci panují rigidní pravidla, která nereagují na potřeby klientů flexibilně.

4.2.3 Úřední moc

Keller (1997) píše, že všechny organizace mají stejné poslání, a to zajistit plynulý chod společnosti a jeho stálost. K řešení tohoto problému pak slouží úřady, které Keller označuje za základní složku organizované moci. Tato jednotka je pak ve všech organizacích, a to nezávisle na jejím charakteru, jádrem jejího výkonu. Liší se pak mírou demokratičnosti, která se projevuje tím, zda se rozhodování na úřadě provádí za účasti všech nebo alespoň velké části zaměstnanců nebo nikoliv.

4.2.4 Vztahy v organizaci

Formální a neformální vztahy

Formální a neformální vztahy výstižně popisuje Giddens (1999). Dle něj se organizace oficiálně vyznačují formálními vztahy, které jsou založeny na určitých pravidlech. Každá organizace však obsahuje i neformální chování, které má vliv na výkonnost pracovníku a dodává organizaci určitou flexibilitu.

Giddens (1999) ve své knize zmiňuje klasickou studii Petera Blaua, která sledovala neformální vztahy vládního úřadu (viz Blau, 1963). Z této studie pak vyvozuje závěry, že pracovníci, byť by se oficiálně měli o případných problémech poradit se svými nadřízenými, upřednostňují radu od kolegů. Mohou tak jednat i z přesvědčení, že kdyby o pomoc požádali nadřízeného, tak by tím sami sebe před nadřízeným shodili, což by mohlo mít vliv na případný kariérní postup. Nicméně neformální vztahy snižují stres, zvyšují kolegiálnost, efektivnost práce a přispívají k vytvoření příjemnějšího pracovního prostředí.

Skupiny s neformálním charakterem se nacházejí na všech úrovních organizace. Leckdy osobní sympatie vysoce postavených nadřízených mohou mít větší úlohu při rozhodování o věcech nejrůznějšího charakteru než formální pravidla vztahující se k dané oblasti (tamtéž). Je možné usoudit, že problémy nastávají v okamžiku, kdy mezi úředníky panuje rivalita a nepřátelství a chybí zde loajalita. Takové jednání pak může mít negativní efekt na samotnou poskytovanou sociální práci.

Dozor v organizacích

Dozor v životě člověka má vysokou úlohu, a to obzvláště v rané části života. Úzkostlivě prováděný dozor, který velkou mírou zasahuje do soukromí života člověka, má však na jedince dle mého názoru spíše negativní dopad. Dozor v organizacích opět dobře vystihuje Giddens (1999), ze kterého jsem zde čerpala.

Giddens uvádí, že již uspořádání prostorů v organizaci napovídá, jak jsou pravomoci nadřízených uplatňovány. Čím jsou prostory otevřenější a pracovníci jsou viditelnější, tím

více se nacházejí pod dozorem. Otázka je, zda je to dobře. Absence dozoru může mít velký vliv na kvalitu výsledků práce.

Zastávám názor, že velice striktní dozor může působit až demotivačně. Obzvláště v dnešní době, kdy každý, kdo do společnosti patří, je pod dozorem již od narození (lékařská vyšetření, škola, práce atd.). Tento fakt se týká i vysoce postavených lidí (médiá, veřejnost atd.).

Giddens rozlišuje dozor *přímý*, kdy je jedinec pod kontrolou přímo (např. školní třída, pracovní hala), a *nepřímý*. Druhý typ dozoru spočívá v písemných záznamech, v evidencích, ve spisové dokumentaci a v dalších nejrůznějších dokumentech a zprávách, které mapují život každého jedince. Záznamy o zaměstnancích zahrnují nejen pracovní výkonnost, úspěchy a kariéru, ale také obsahují záznamy o soukromém životě pracovníka či hodnocení jeho charakteru. Tato dokumentace pak dobře slouží k monitoringu pracovníků a leckdy má velký vliv při rozhodování o případném kariéřním postupu.

Dle něj je v organizacích v neposlední řadě důležité časové nastavení a koordinace činnosti. Tyto faktory pak pomáhají k udržení disciplíny a ke správnému rozdělení práce mezi zaměstnance.

Lze říci, že je velmi problematické, když je organizace přehlcena pracovními poptávkami a chybí zde nejen dobré časové možnosti, ale hlavně dostatek personálu. S tímto úskalím se prokazatelně hojně setkávají sociální pracovníci na OSPOD.

Evidentně tedy byrokracie nemá ve společnosti oblibu. Tento fakt se pak může promítat nejen do jednání se sociálními pracovníci na úřadě, ale i do samotného chování pracovníků a pracovníků (více v této práci).

4.2.5 Kultura organizace

Musil (2013, s. 520) charakterizuje organizační kulturu jako “soustavu abstraktních představ o žádoucím jednání, podle nichž lidé orientují své jednání ve vzájemných vztazích v rámci organizace.“ Toto žádoucí jednání se vztahuje na všechny členy organizace v jakékoliv pozici.

Musil (2013) hovoří o třech typech představ, které bývají součástí kultury organizace, a to o preferencích, interpretačních schématech, pravidlech jednání. Preference jsou představy o tom, čeho chce daná organizace dosáhnout. Lze je shrnout pod hodnoty, cíle a zájmy organizace. Pod preferenčními schémata je možné si představit jak žádoucí charakteristiky, tak i skutečné charakteristiky nejen členů organizace, ale také jejich klientů. Představy o tom, jak mají lidé na určité pozici jednat s ostatními tak, aby to zapadalo do interakčních schémat a zároveň aby takové jednání směřovalo k naplnění preferencí organizací, jsou nazývány

pravidly jednání. Pro efektivní koordinaci činnosti je důležité tyto představy sdílet a navzájem je chápat.

Musil (2004) dále píše, že uznávání pravidel jednání při řešení případů pak má za výsledek, že komunikace začne mezi pracovníky probíhat určitým ustáleným způsobem. Postupem času se zde vytvoří několik typů opakujících se interakcí. Různé podskupiny pracovníků se pak ztotožní s takovými interakcemi, které v sobě zahrnují přístupy, hodnoty a zájmy, které sami uznávají. Tyto interakce svou typičností pro určité podskupiny vytvářejí strukturu organizace. Vymezují se tak vnitřní mocenské vztahy a vztahy pracovník-klient. Celkově uznávaná pravidla jednání napomáhají k fungování organizace. Někdy samozřejmě ale mohou mít negativní dopady v souvislosti s například neetickým nastavením pravidel.

Ve vztahu ke klientovi je dále nutné, aby pracovníci měli jasné představy o tom, jak s klienty mají jednat a jak s nimi jednájí jejich kolegové. Musil hovoří o „*pravidlech přístupu ke klientům*“ a o „*uznávaných metodických přístupech*“. Tyto dva pojmy se v podstatě prolínají a lze na ně nahlížet jako na určité návody jak jednat s klienty tak, aby to bylo v souladu s filozofií organizace. Pravidla přístupu ke klientům vyjadřují sdílené představy, jak je možné zvládat svou náplň práce v určitých pracovních podmínkách a jak pracovat s dilematy, které se k nim vážou. Může to však vést také ke stereotypnímu jednání vůči klientům.

Musil (2013, s. 523) shrnuje, že „je možné přístup k práci s klienty chápat jako specifickou část kultury dané organizace, která sestává z preferencí, interpretačních schémat a pravidel jednání, jimiž se pracovníci řídí při práci s klienty“. Je nutné také respektovat odlišné přístupy jednotlivých pracovníků k zefektivnění spolupráce.

Pokud pracovníci nejsou ochotni chápat a tolerovat jiné přístupy, než jsou ty jejich, mohou se dle mého názoru dostat do nepříjemných konfrontací na pracovišti. Vzhledem k tomu, že dnes je těchto přístupů opravdu velké množství, nemyslím si, že by bylo možné, aby jedna organizace prosazovala jen jeden přístup. O to víc je důležité chápat a respektovat volby spolupracovníků v přístupu ke klientovi. Musil (2013) ještě dodává, že toto porozumění pak umožňuje předávat si klienty, se kterými pracovníci řeší jejich problémy odlišnými přístupy.

4.2.6 Vliv organizační kultury na pracovníka

Osobně se domnívám, že když sociální pracovník pracuje v prostředí, ve kterém panuje pozitivně laděná atmosféra, tak to má i pozitivní vliv na jeho pracovní výkon. Obzvláště pokud je toto prostředí nastaveno na kolegiální výpomoc a panuje zde vzájemná loajalita a pochopení odlišností jednotlivých členů organizace, a to jak v přístupu ke klientovi, tak i v názorech na určitou problematiku.

V přátelské atmosféře se pracovníci lépe vyrovnají s případnými symptomy syndromu vyhoření. Vlídné prostředí, kolegiální a dobře nastavená supervize, ve kterých jsou problémy pracovníků chápány a respektovány, nikoliv bagatelizovány, působí preventivně proti tomuto syndromu. Naopak neshoda, nepochopení, netolerance odlišností a vzájemné soupeření mohou mít na pracovníka zhoubný vliv. Nepřátelská atmosféra snižuje motivaci k práci a dozajista může být i jedním z příčin syndromu vyhoření. To se pak také může odrážet na kvalitě odvedené práce a samozřejmě i na práci s klientem.

Lze tedy konstatovat, že to, jaká je kultura v organizaci, má vliv na práci jejích členů, a že porozumění vzájemným odlišnostem může mít klíčovou roli ve vzájemné interakci.

Role institucí a teorie

Bower (2005) zdůrazňuje problémy, kterým pracovníci čelí při práci s patologicky fungujícími rodinami. Tyto rodiny často projektují své problémy na sociální pracovníky. Tak jako tyto rodiny potřebují silného sociálního pracovníka, tak i on potřebuje být podporován, aby se dokázal s danou situací dobře vyrovnat. Tato práce je pak do jisté míry závislá na organizační kultuře a vnitřních vztazích. Náročné případy pak mohou ovlivňovat dynamiku a vztahy v organizaci a naopak.

Problém nastává, když se organizace potýká s nedostatkem financí a tudíž upřednostňuje levnější a rychlejší zásahy. Soudy také někdy mívají stereotypní postoje, dle kterých situace vyhodnocují, byť realita může vyžadovat zcela jiné postupy, než které soud nařídí. Pracovník musí toto reflektovat a snažit se proti tomu zakročit. Měl by to také umět dobře zpracovat. K tomu by měl mít možnost využít individuální supervize. Právě s podporou supervize pak sociální pracovník může zkoumat bolestivá fakta případu (tamtéž). Tím se opět potvrzuje důležitost supervize, o které bylo pojednáno dříve.

Dále je také důležité mít určitý teoretický základ ke správnému provádění sociální práce. Samozřejmě jen samotná teorie nestačí, sociální pracovníci potřebují podporu organizace a institucí, se kterými spolupracují. Rodiny, které se potýkají s patologickými problémy a brání se jakémukoliv zásahu ze strany sociálních pracovníků, potřebují skutečně rozsáhlou síť sociálních pracovníků, sociálních služeb a pomoci. Sdílení teoretického základu může usnadnit vzájemnou spolupráci v organizaci i mimo ni, ačkoliv respekt k rozdílným úhlům pohledu je také velice důležitý. Kooperující vztahy mezi klienty a sociálními pracovníky a sociálními službami a dalšími institucemi napomáhají rodině v jejich složité životní situaci. Nicméně povaha problémů těchto rodin znamená, že tato síť podpory může být vždy terčem útoku, a proto je nutné kontaktní práci a vzájemnou spolupráci podporovat (tamtéž).

5. Rozvodová situace

5.1 Definiční rámeček

V této části jsem vybrala nejdůležitější výroky z nového občanského zákoníku, které se týkají rozvodu partnerů a jejich rodičovské zodpovědnosti vůči dětem.

Občanský zákoník, zákon č.89/2012

ČÁST DRUHÁ OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU

RODINNÉ PRÁVO

Díl 5: Zánik manželství, Oddíl 1, Obecná ustanovení, § 754 „Manželství zaniká **jen z důvodů stanovených zákonem.**“

Oddíl 2, Zánik manželství, § 755

(1) „Manželství může být rozvedeno, je-li **soužití manželů hluboce, trvale a nenapravitelně rozvráceno** a nelze očekávat jeho obnovení.

(2) Přesto, že je soužití manželů rozvráceno, nemůže být manželství rozvedeno, byl-li by **rozvod v rozporu** a) se **zájmem nezletilého dítěte** manželů, které nenabýlo plné svéprávnosti, který je dán zvláštními důvody, přičemž zájem dítěte má trvání manželství soud zjistí i dotazem u opatrovníka jmenovaného soudem pro řízení o úpravu poměrů k dítěti na dobu po rozvodu, nebo b) (...).

(3) Mají-li manželé nezletilé dítě, které není plně svéprávné, soud **manželství nerozvede, dokud nerozhodne o poměrech dítěte** v době po rozvodu manželů.“

Oddíl 3, Rodiče a dítě

Pododdíl 1, Obecná ustanovení § 857 „Dítě je povinno dbát svých rodičů.“, § 865 „Rodičovská odpovědnost náleží stejně oběma rodičům. Má ji každý rodič, ledaže jí byl zbaven.“

Pododdíl 3, Rodičovská zodpovědnost, § 890 „Rodiče jsou si povinni **vzájemně sdělit vše podstatné**, co se týká dítěte a jeho zájmů.“

5.1.1 Typy rozvodu

Je rozlišován rozvod dohodou a sporný rozvod. Svými slovy bych rozvod dohodou charakterizovala tak, že rozvádějící jsou schopni se domluvit na porozvodovém uspořádání, obvykle za asistence advokáta. U soudu pak rozvádějící předloží dohodu, kterou soud schválí, a na základě toho manželství rozvede. V tomto případě se nejedná tedy o rozvodovou situaci, kterou se tato bakalářská práce zabývá.

Předmětem této práce je rozvod sporný, při kterém dochází ke sporům mezi rozvádějícími. Tyto spory se mohou táhnout celá léta, a pokud se jedná o rozvod nespokojených rodičů, má tato situace obvykle velmi negativní dopad na děti.

5.1.2 Příčiny rozvodu

Příčina rozvodu může mít významný vliv na chování bývalých partnerů. Čím je problém závažnější, tím je rozvod obvykle náročnější, obzvlášť když zde hrají svou roli křivda a silné emoce.

Matoušek a Uhlíková (2005) jako příčiny rozvodu uvádějí:

- Konec vztahu bez navázání pevné vazby
Tento typ rozvodu vzniká obvykle u manželů, kteří se vzali po krátké známosti. Spíše se jedná o mladé lidi, ale může se to týkat i párů starších. Obvykle rozvod není spojen se silnými emocemi.
- Následek prvních závažnějších krizí
Jedná se obvykle o rozvodovou situaci, která vznikla tím, že se pár setkal s nároky (děti, společné soužití), na které nebyl dostatečně připravený. Jeden z partnerů se pak může uchýlit k nevěře jako k formě úniku. To pak může jedním z důvodů, který zapříčiní rozvod. Obvykle se toto děje během tzv. první rozvodové vlny (2-14 let po svatbě). Jejich děti nejčastěji bývají ve školním věku.
- Rozpad vztahu vlivem dříve latentních rysů partnera
V tomto případě se jedná o situaci, kdy obvykle po dlouhé době eskaluje takové chování jednoho z partnerů, které lze označit za patologické, např. alkoholismu, workoholismus, agresivita, autismus apod. Tento typ rozvodu je velmi náročný pro dospívající děti.
- Rozvod následkem vyčerpání vztahu
Hovoří se zde o tzv. druhé vlně rozvodů, kdy děti opouštějí domov a manželé zjišťují, že nemají vlastně už nic společného nebo nejsou schopni se domluvit na věcech, u kterých dříve třeba dělali kompromisy kvůli dětem.

Je možné dodat, že vztah se může také rozpadnout vlivem velkých výchovných problémů dítěte, závažného onemocnění či v nejhorším případě i smrtí potomka. Všechny tyto situace znamenají silnou stresovou zátěž, která může velice negativně zasáhnout i vztah rodičů.

Dle mého názoru tedy existuje celá řada důvodů k rozvodu. Od těch, kdy si rodiče jednoduše přestanou rozumět, přes problémy se závislostmi až po domácí násilí. Rodiče a jejich problémy jsou iniciátory rozvodové situace, do které jsou obvykle zataženy také děti, pokud

se ovšem nejedná o bezdětné páry či páry s dospělými samostatnými dětmi. Nejen tedy pro rodiče, ale i pro jejich potomky je tato životní událost často velice traumatizující. A právě děti mohou být hlavním tématem sporu rodičů během rozvodového řízení. Problémem je, že se na ně někdy jaksi zapomíná. Rodiče se o své děti hádají často hlavně kvůli sobě, nikoliv kvůli nejlepšímu zájmu dítěte. Tyto děti jsou pak během rozvodového řízení dotazovány na své postoje, na to, jakého rodiče upřednostňují a podobně⁴. Rodiče jsou prošetřováni ve svých kompetencích nutných k dobré péči o dítě (viz níže). Náročnost psychické stránky této situace bývá ale často opomíjena. O tom pak svědčí bouřlivé a emocionálně zbarvené příspěvky právě na zmiňovaných fórech.

Výchovné předpoklady rodičů dle mínění českých expertů doporučené MPSV⁵

- Zkoumá se zralost, stabilita a odolnost rodiče vůči stresové zátěži (osobnost rodiče).
- Významným aspektem je vazba rodič-dítě, schopnost rodiče citlivě reagovat na potřeby dítěte.
- Svou úlohu také hraje úroveň mravního chování rodiče, což lze hodnotit na návštěvách, při rozvodovém řízení; schopnost konstruktivně řešit konflikty. Negativním ukazatelem je případná kriminalita rodiče.
- Dále se zkoumá fakt, zda rodič je schopen umožnit dítěti se stýkat s druhým rodičem.
- Důležitá je také kvalita a intenzita vztahu dítě-rodič a způsobilost rodiče sloužit jako vzor.
- Je zjišťována i úroveň vzdělání a intelekt rodiče.
- Dalším ukazatelem dobrých výchovných předpokladů je to, zda rodič má dostatečně široké a dostupné rodinné zázemí.
- V úvahu se také bere, zda rodič má možnost zajistit dítěti stálost prostředí, ve kterém bude vyrůstat.
- Ekonomická situace rodiče má v posuzování také svou roli.

(Matoušek, Pazlarová, 2010)

5.1.3 Statistické vyjádření

Dle Českého statistického úřadu (ČSÚ) bylo v roce 2013 českými soudy rozvedeno 27 895 manželství, což je o 1,5 tisíce více než v roce 2012. Oproti rokům 2001-2008 se však jedná o pokles rozvodovosti. Bylo rozvedeno o 3-5 tisíc manželství méně. Lze říci, že se do tohoto čísla promítá snižující se počet uzavřených sňatků. Míra rozvodovosti se totiž v zásadě nemění. Statistický úřad udává, že od roku 2010 je 45- 50 % manželství rozvedeno.

⁴ Zde pak hrozí i nebezpečí manipulace ze strany jednoho z rodičů.

⁵ V současné době nejsou tyto předpoklady aktivně propagovány. Na stránkách MPSV jsou již nedostupné.

ČSÚ uvádí, že „z celkového počtu manželství rozvedených v roce 2013 bylo 57,1 % s nezletilými dětmi. Podíl rozvodů s nezletilými dětmi se v průběhu let postupně snižuje, před deseti roky byl 63,4 %, ještě o desetiletí dříve 72,0 %.“ Tento trend je zapříčiněn jak nízkou porodností, tak také tím, že manželství trvají delší dobu, tudíž v mnoha případech již děti rozvádějících se manželů dospěly. Každopádně stabilně na jeden rozvádějící se pár průměrně připadá 1, 5 dítěte.

Podle údajů ČSÚ má z 90 % příčina rozvodu obecný charakter. Rozvádějící jako důvod rozvratu jejich manželství uvádějí „rozdílnost povah, názorů a zájmů či ostatní příčina“. Ve statistice se objevují výrazně méně příčiny, které by měly konkrétnější povahu, jako je například alkoholismus, nezájem o rodinu, unáhlené uzavření manželství, nevěra, zdravotné důvody nebo odsouzení za spáchání trestného činu. Nicméně nevěra byla v roce 2013 příčinou rozvodu v 903 případech na straně muže a na straně ženy v 672 případech (ČSÚ, 2015).

5.2 Syndrom zavrženého rodiče (syndrom PAS)

Dle Večerky (2014) se jedná o uvědomovanou či neuvědomovanou tendenci rodiče chovat se tak, aby narušil vztah dítěte s druhým rodičem. Tato tendence vzniká většinou v souvislosti s konfliktním rozvodem, a to zejména pokud rodiče bojují o získání péče dítěte. Celou dobu je dítě v centru konfliktu s tím, že je nuceno si vybrat pouze jednoho z rodičů. Dochází k tomu prostřednictvím psychické manipulace. Rodič soustavně očerňuje druhého rodiče a manipuluje s postoji dítěte k druhému rodiči. Dítě názory rodiče postupně zvnitřní a následně je samo dál rozvíjí. Produkuje negativní vztah k druhému rodiči. Toto jednání doprovází nelogická až absurdní racionalizace odmítání rodiče. Následkem tohoto jednání pak často dítě sebevědomě tvrdí, že se jedná o čistě jeho názor. Používá termíny, věty a scénáře, které neodpovídají jeho věku či vývojovému stupni. Nakonec dojde k tomu, že dítě ve všem podporuje preferovaného rodiče. Negativní postoje k jednomu rodiči se často rozšiřují na další členy jeho rodiny.

Podle Gardnera (1996) se syndrom zavrženého rodiče, jak ho sám označil, objevuje od 80. let vlivem změn trendu v porozvodové péči. Od poloviny sedmdesátých začala být myšlenka, že pro dítě je nejlepším pečovatelem matka, vnímána jako „sexistická“. Začalo se uvažovat o tom, že je nutné přihlížet ke schopnostem péče, nikoliv stavět pouze na pohlaví pečujícího rodiče. Pozice jednoho z rodičů jako pouhého návštěvníka začala být považována za nerovnoprávnou. Za spravedlivou začala být považována střídavá péče. To vedlo k tomu, že výsledek sporu začal být nejistý. Rodiče začali své děti popuzovat vůči druhému rodiči tak,

aby získali větší šance na výhru ve sporu. Tato změna se týkala hlavně matek. Dříve otec musel prokázat výrazné nedostatky v péči matky, aby měl šanci dostat dítě do své péče. Nyní se však jeho vyhlídky výrazně zlepšily, a to především růstem popularity společné péče. U matek se tedy začaly objevovat pocity bezmoci, které byly posilovány i tím, že se matky po rozvodu obecně nachází v horší finanční situaci. Následkem toho právě matky (z 90 %) začaly „programovat“ děti proti druhému rodiči.

Gardner (1996) popisuje tyto projevy:

„*Kampaň shazování*“ – láskyplné pocity dítěte vůči druhému rodiči jsou potlačovány a dítě je tak plno pseudo nenávisti, která se projevuje i v tom, jak se o druhém rodiči vyjadřuje, např. „Je podlý a hloupý a vůbec mi nezáleží na tom, jestli ho někdy uvidím“ (s. 18). Gardner dále píše, že dětem vyhovuje, když mají u každého rodiče své věci, neboť mají často pocit, že věci od preferovaného rodiče by se u toho zavrženého mohly nakazit a přenést to na „milovaného“ rodiče.

„*Slabé, neopodstatněné nebo až absurdní odůvodněné nenávisti*“ – opodstatnění nenávisti bývají často až směšná, např. „Často po mě chtěl, ať mu něco přinesu.“, „U stolu nahlas mlaskal.“, „Nikdy sám nerozhodne, kam půjdeme, vždycky to musím udělat sám.“ (I když by se dalo předpokládat, že dítě by tuto možnost spíše ocenilo.). „Nutí mě, abych stal postel.“, „Musel jsem pomáhat utírat nádobí.“, „Pomlouvá mou matku. Říká o ní, že se mnou manipuluje a že mi o něm vykládá samé lži.“ Poslední tvrzení vy mohlo být víceméně považováno za pravdu (s. 18-21).

„*Nedostatek ambivalence*“ – jedná se o černobílé vidění – zavržený rodič je jenom špatný, zatímco preferovaný je zcela dobrý.

Fenomén „nezávislého myslitele“ – mnoho dětí však prohlašuje, že daný postoj vůči nenáviděnému rodiči je zcela jejich a že druhý rodič k tomu nijak nepřispěl. Děti si totiž uvědomují, že tím bude preferovaný rodič chráněn před kritikou okolí. Navíc jeho odvaha vyjádřit „svůj“ názor a „stát“ si za ním bude pochválena.

„*Reflexivní podpora milovaného rodiče*“ – i v případě, že zavrhovaný rodič je schopný doložit důkazy, že je v právu, dítě se automaticky zastává preferovaného rodiče.

„*Absence pocitu viny*“ – dítě často ignoruje pocity nenáviděného rodiče, neprojevuje vděk za dárky, alimenty a jiné projevy přízně, např. „Nezaslouží si mě vidět. Je podlý, a to, že musí platit, je pro něj dobrý trest.“ (s. 26)

„*Přítomnost vypůjčených scénářů*“ – dítě používá fráze a slova, která se nejsou obvykle pro děti typická, např. „Nutí mě se koukat na nepřístupné filmy.“, „Maminka říká, že mě

sexuálně obtěžoval.“ (4 roky), „Jeho nová přítelkyně je kurva.“ (5 let), (s. 26-28). Matky často nejsou schopny tyto nařčení doložit.

„*Rozšíření nepřátelství na celou rodinu nenáviděného rodiče*“ – odmítání darů, neodpovídání na dopisy a přání. Děti také často říkají, že důvodem nepřátelství je to, že se příbuzní míchají do jejich vztahů se zavrženým rodičem, např. „Nechci vidět strýce Teda, protože mi dělá kázání o tom, jak je špatné, že odmítám navštěvovat otce.“ (s. 30). Pokud tedy příbuzní zasahují, jsou nařčení z manipulace, pokud jsou nečinní, vypadají, že nemají o dítě zájem. To má velmi negativní dopad zejména na prarodiče.

„Syndrom zavrženého rodiče stejně jako mírnější formy popuzování dítěte (bez popsání vývoje vlastní dynamiky postojů vůči druhému rodiči) plně spadá pod definici Rady Evropy pro týrání dítěte.“ (Jedlička, © 2001-2015)

5.3 Porozvodové uspořádání

Matoušek (2014) na svých přednáškách hovoří o různých formách porozvodové péče. Velmi diskutovanou formou je střídavá péče, kdy dítě jeden týden žije u matky a druhý u otce. Tento systém, který se zdá být optimální, má řadu úskalí. Typickým problémem je předávání dítěte, během kterého dochází ke styku často i velmi rozhádaných rodičů. Samotné časté střídání prostředí může mít negativní dopad na dětskou psychiku. Matoušek (2013) varuje, že toto uspořádání vyžaduje dobrou kooperaci rodičů, což je někdy náročné u lidí, kteří se nacházejí v rozvodu. Navíc dítě se musí přizpůsobit pravidelnému střídání často velmi rozličných prostředí. Soudy v ČR mohou střídavou péči nařídit i v případě, kdy s ní jeden z rodičů nesouhlasí.

Dalším méně obvyklým typem je svěření dítěte do péče otce. Dítě dále může být svěřeno do péče jiné osoby (např. tety, babičky). Stává se také, že se rodiče na péči dohodnou a styk není nijak soudně upraven, což lze považovat za velmi dobré řešení, ke kterému je však nezbytné, aby rodiče spolu dokázali konstruktivně komunikovat. Ideálním uspořádáním by patrně bylo, kdyby dítě žilo dále v původní domácnosti, kde by se střídali rodiče (Matoušek, 2014).

Nejčastějším modelem je svěření dítěte do péče matky, kdy styk dítě-otec je výrazně omezen. To může mít za následek, že z otců se stanou tzv. „víkendoví tatínci“, kteří se snaží svůj čas s dítětem/děťmi vyplnit nejrůznější zábavou. Nemají pak možnost se aktivně podílet na běžné výchově a často se vyhnou náročným situacím, které se ve všedním životě vyskytují (Matoušek, 2013).

Sama tento typ péče nepovažuji za uspokojivý, neboť zastávám názor, že dítě potřebuje otce stejně jako matku. Celkově je možné usuzovat, že rozvodem trpí hlavně dítě. Tento názor zjevně zastávají také „víkendoví tatínci“, kteří tráví se svými dětmi dva víkendy v měsíci, někdy se setkávají i během týdne. A právě oni velmi často bojují o to, aby styk byl upraven i v jejich prospěch (např. střídavá péče či péče s hodně rozšířeným stykem). Sdružují se pak na internetových diskusních fórech.

6. Reakce rodičů v rozvodové situaci

Je možné konstatovat, že je vysoce individuální, jak se s rozvodovou situací každý vyrovná. Jistě existují tací, kteří rozhodnutí přijmou a smíří se s ním, nebo tací, kteří se o celé řízení vlastně ani nezajímají a dokonce neplatí výživné a své děti vídat nechtějí. Já bych se ale ráda zabývala těmi, kteří svá práva hájí a o děti zájem mají. Tito lidé se informují o tom, co mohu udělat, diskutují s ostatními, sdělují své zkušenosti a často si velmi barvitě na celou situaci a především pak na systém na sociální pracovnice OSPOD, soudce, znalce a advokáty protistran stěžují.

Fenoménem dnešní doby jsou tedy tzv. „víkendoví tatínci“, kteří vídají své děti dva víkendy v měsíci, někdy i během týdne. A právě oni velmi často bojují o to, aby styk byl upraven i v jejich prospěch (např. střídavá péče).

Toto uspořádání ale nebývá obvyklé, a tak se otcové „sdružují“ na internetových diskusních fórech, kde si předávají rady, informace, ale hlavně si hojně stěžují na OSPOD na chování sociálních pracovníků. Domnívám se, že právě nespokojenost s tímto institutem má velký podíl na tom, že se rozvodové řízení protahuje někdy i na celá léta. Rodiče se často odvolávají, mění své sociální pracovnice. Situace bývá vyhrocena tzv. Štrasburskými otci, kteří se odvolávají až k soudu ve Štrasburku bez ohledu na to, že zdlouhavým procesem strádá především dítě, o které se soudí.

Je důležité také pamatovat na to, že rozvod je velice stresující záležitostí s celou řadou negativních důsledků, a proto se některým reakcím rodičů nelze zcela divit a rodiče a priori odsuzovat. Navíc i sociální pracovnice jsou vystavovány řadě dilemat a náročným situacím, tudíž ne vždy jednají ideálně.

7. Teoretické zázemí pro výzkum

S tématem OSPOD jsem se setkala během výzkumu KSP. Dále jsem se pak v seminární práci Fenomén víkendových tatínek věnovala problematice střídavé péče. Obě tato témata mě zaujala, a proto se jim věnuji v této práci. Tato bakalářská práce je spíše prvním vstupem do dané problematiky. Praktickou část lze pojmout jako předvýzkum⁶ s tím, že bych ráda v tomto výzkumném záměru pokračovala v případě přijetí na magisterské studium ve své diplomové práci. Ve svém výzkumu jsem využila tzv. grounded theory, kterou bych zde ráda popsala. Postup výzkumu se pak nachází v praktické části.

7.1 Co je to „grounded theory“?

Veškeré výzkumy jsou zakotvené v datech, ale málo studií přijde přímo se zakotvenou teorií. Zakotvená teorie je induktivní metoda. Ačkoliv mnozí považují zakotvenou teorii za čistě metodu kvantitativní, není tomu tak. Mluvíme o obecné metodě, která využívá soustavného generování teorie ze systematického výzkumu. Jedná se o komplexní výzkum, který vede k objevení nového konceptu kategorií. Tyto koncepty a kategorie spolu navzájem souvisí. Slouží k teoretickému vysvětlení kroků, které bez ustání rozřešují hlavní otázky, které si účastníci v dané oblasti zájmu kladou. U zakotvené teorie lze použít jak kvalitativně, tak i kvantitativně získaná data (What is Grounded Theory?, © 2008).

Co se týče postupu, nejprve si výzkumník musí přesně určit, čemu se bude věnovat – oblast zájmu. Poté začne shromažďovat data, která se k dané oblasti vztahují. Zakotvená teorie může využívat, jak již bylo řečeno, kvantitativní či kvalitativní metodu nebo dokonce tyto metody může kombinovat. Během výzkumu se používá metoda otevřeného kódování, a to za stálého sběru dat. Tyto činnosti jsou tedy prováděny současně do té doby, až je možné rozpoznat a roztřídit podstatné kategorie, ke kterým výzkumník směřuje. Otevřené kódování tedy zjednodušeně znamená, že je kódováno vše pro všechno. Během celého procesu je nutné, aby si výzkumník stále zapisoval poznámky, které zachycují vývoj teorie. Vede si poznámky o kódech a jejich potencionálních vzájemných vztazích. Poté, když již má dostatek kategorií a kódů, což zjistí tím, že již nenachází další nové kódy a kategorie, dochází k selekci – spojení podobného s podobných a vytváření hlavní kategorie. Tím se začíná utvářet teorie. Již došlo k teoretickému nasycení. Dalším bodem je pak urovnání a seřazení poznámek a nalezení hlavní podstaty teorie. Pokud má výzkumník pocit, že je jeho teorie dobře zformulovaná,

⁶Během výzkumu jsem se setkala s řadou metodologických problémů (např. nemožnost objektivně charakterizovat účastníky diskusních fór).

začne studovat literaturu vztahující se k jeho problematice a integrovat ji do své teorie za pomoci selektivního kódování. Na závěr svou teorii sepiše (Scott, © 2009).

7.2 Objekty výzkumu

V mém výzkumném záměru nelze říci, že se zde objevují jen víkendoví tatínci nebo tzv. zhrzené matky. Pro účely této práce však tento fenomén popíši, byť jsem si vědoma, že se toto pojmenování nevztahuje na všechny účastníky diskusí. Ještě se v této kapitole zmíním o sociálních pracovnících jako o objektech mé praktické části bakalářské práce.

7.2.1 Víkendoví tatínci

Víkendového tatínka lze všeobecně označit za fenomén moderní doby, který je stále více známý a obvyklý. Jedná se o nejčastější model soužití původní rodiny po rozvodu. Děti jsou svěřeny do výlučné péče matce s tím, že otec má nárok své potomky vidat pouze omezeně. Obvykle styk pak probíhá jen dva víkendy v měsíci a někdy během týden ve stanovený čas na stanovenou dobu. I když po „technické“ stránce toto uspořádání funguje, emoční potřeby nebývají naplněny, obzvláště když otec o dítě stojí⁷ a o svá práva chce bojovat.

Matoušek (2013) také upozorňuje na to, že tito otcové vlivem toho, že své děti vídají velmi málo, se pak neúčastní řešení běžných a často i nepříjemných záležitostí v běžném chodu domácnosti. Dobu, kdy jsou s dětmi, si chtějí užít, a tudíž se snaží spíše vymýšlet zábavné programy než řešit všední záležitosti spojené se školou a situací doma. Myslím si, že se pak děti dostanou do pozice, kdy matku vnímají jako tu, co jen vychovává a případně i trestá za nezdary ve škole či jinou nekázeň, zatím co otec je ten, se kterým je zábava. Je pochopitelné, že otec chce, aby společný víkend byl příjemně strávený, avšak tímto způsobem se jen prohlubuje nerovnováha rodičovských rolí matky a otce.

Tzv. Štrasburští otcové

Tito otcové se nespokojili s rozsudky českých soudů, a proto se snaží svou situaci řešit až u Evropského soudu pro lidská práva ve Štrasburku.

Píší o sobě: „Jsme svobodní lidé, plnoprávní občané a především rodiče svých dětí, které nemůžeme vychovávat a ani se s nimi bezproblémově stýkat, neboť české státní struktury nechrání naše práva. Jsme rozhořčeni hrubým porušováním našich práv i práv našich dětí státními strukturami, které neplní své povinnosti stanovené českými právními předpisy, ani bezprostředně závaznými mezinárodními smlouvami o lidských právech; vadí nám nezákonnosti, podvody a lži státních struktur. Podáváme proto žaloby proti českému státu

⁷ Nebudu se zde zabývat případy, kdy otec o dítě nejeví zájem, např. neplatí alimony, nedostavuje se na setkání s dětmi apod.

k Evropskému soudu pro lidská práva ve Štrasburku a chceme tak dosáhnout nápravy bezpráví, které je na nás i našich dětech dlouhodobě pácháno.“ (Patera a kol., 2003)

Štrasburští otcové jsou takoví otcové, kteří žalují český stát Evropskému soudu pro lidská práva ve Štrasburku. Zároveň vyzívají na internetu další rodiče k tomu, aby se k nim připojili. Označují se spolu se svými dětmi za „oběti úmyslné diskriminace a bezpráví ze strany českých soudů“. Pro představu v roce 2003 bylo dle Zprávy o stavu lidských práv v ČR podáno 874 žalob, to znamená nárůst o 88 % vůči roku 2002.

Sdružení Spravedlnost dětem monitoruje tento trend. Tvrdí, že soudci Evropského soudu pro lidská práva považují stížnosti „na protiotcovské a protimužské diskriminační praktiky českých státních struktur“ za závažné. Údajně dokonce vycházejí najevo „podezřelé praktiky českého personálu u Štrasburského soudu“, které mají neoprávněně manipulovat se stížnostmi a tím zamezit projednávání žalob (Čeští otcové ..., 24. 3. 2004).

„Své děti léta neviděli, i když na to mají právo. České soudy jim nepomohly. Čtrnácti otcům svitla naděje, že se jejich případy konečně bude někdo zabývat. Evropský soud pro lidská práva ve Štrasburku jim vzkázal: Vaše podněty jsou tak závažné, že se jimi budeme zabývat přednostně.

"Radovat se budu, teprve až mi dají za pravdu. Zatím by to bylo předčasné, ale zpráva je to skvělá," uvedl Václav Kříž, když dopis ze Štrasburku - stejně jako jeho čtrnáct podobně postižených "kolegů" - obdržel.

Se svým dnes už dvanáctiletým synem Milanem v životě nestrávil ani den. I když se mají podle soudního rozhodnutí vidat každou první sobotu v měsíci. Jeho exmanželka Milena mu však chlapce v určený den nedává.“ (Blažková, Navara, 24. 3. 2004)

7.2.2 Zhrzené matky v rozvodové situaci

Je nutné také zmínit druhého rodiče, tedy matku. Někteří otcové, kteří se účastní diskusí na internetu, označují matky za zhrzené. Pravděpodobně tak činí na základě svých vlastních zkušeností. Z výzkumu lze skutečně vycítit, že některé matky jednájí patrně pod silnými emocemi velmi negativně, a to nejen vůči sociálním pracovnícům, ale také vůči svým bývalým manželům. Patrně, když uspořádání péče není dle jejich představ či si jejich bývalý manžel vede po finanční stránce výrazně lépe než ony, mohou cítit křivdu i oprávněně.

Je možné, že si některé ženy neuvědomují, že dítě potřebuje i otce, a někdy to působí, že si dítě nárokují, což se obzvláště projevuje u výlučné péče. Rodiče se nerozvedli s dětmi, ale mezi sebou. Rodičovské povinnosti by měli plnit nadále, byť pocity ublíženosti, stres a krizová situace se samozřejmě podepíší na chování samotných rodičů. Některé matky, jak se zdá, patrně zastávají názor, že jako rodičky mají na dítě větší nárok. Když pak není rozhodnuto o výlučné péči, mohou vyhledávat pomoc na internetu a stát se tak účastnicemi

diskusních fór. Nutné je ale poznamenat, že v mnoho násobně nižším počtu než muži. Z toho lze i vyvodit, že s největší pravděpodobností mají jistou výhodu.

Na druhé straně je nutné podotknout, že se tak nějak celospolečensky předpokládá, že matky mají silnější citové vazby na své děti. Vždyť v minulosti byl otec ten, kdo vydělával, a matka ta, co trávila nejvíce času s dítětem. Není tedy divu, že stále některé vyšší autority (sociální pracovníci, soudy) zastávají názor, že dítě patří především k matce. Chování matek, jejichž dítě se dostane do střídavé péče, byť s tím nesouhlasí, lze do jisté míry pochopit. Skutečně zde záleží na jednotlivém případě. Na tuto problematiku existuje obrovské množství názorů a není dozajista jednoduché se k nějakému z nich přiklonit.

Oba rodiče by si měli uvědomit, že na prvním místě je dítě a to, co ono samo chce. Pokud se rozhodne o střídavé péči jen kvůli tomu, že otec či matka si jí přejí za každou cenu, ale dítě s ní z nějakého důvodu nesouhlasí, je to podle mě rozhodně špatně. Pokud naopak rozsudkem je výlučná péče, byť má dítě silný citový vztah k otci, je možné usoudit, že je to opět v nepořádku.

Celkově je rozvod plný dilemat, stresu a bolestí, a proto by měl stát na kompromisech a vzájemné snaze druhého pochopit a snažit se kvůli dítěti o konstruktivní komunikaci. Jenže toho lze někdy skutečně těžko dosáhnout, neboť důvodů pro rozvod je nepřehledné množství a každý rozvádějící se (rozcházející se) pár má svůj vlastní příběh. Toto téma pak už samo o sobě není předmětem mé bakalářské práce.

7.2.3 Sociální pracovníci v rozvodovém procesu

Sociální pracovníci se stávají často terčem stížností a obviňování z různých důvodů. Je zřejmé, že ne vše, co rodiče o sociálních pracovnících napíší, je pravda. Jak bylo v práci několikrát zmíněno, rodiče se nacházejí v náročné situaci, hledají pomoc, jsou zoufalí a nemusejí mít třeba kapacity na to, aby se snažili pochopit postavení, povinnosti a především roli sociálních pracovníků v celém procesu.

Na druhou stranu je nutné pamatovat na problematiku syndromu vyhoření, na organizační kulturu, na přetíženost pracovníků a také na to, že jsou to stále jen lidé. Je jasné, že se všechny faktory náročnosti této práce časem mohou projevit na chování pracovníků. Skutečně pak některé sociální pracovníci mohou jednat tak, jak je to popisováno v diskusích. Také mi bylo na mé praxi na OSPOD řečeno, že z některých emailů a zpráv je patrný nastupující syndrom vyhoření. Rozhodně si nemyslím, že sociální pracovníci jsou nějaké zrůdy, jak jsou někdy popisovány, každopádně lze očekávat, že některé z nich se vlivem podmínek nechovají tak, jak by bylo žádoucí.

Praktická část

8. Úvod do výzkumu a jeho cíl

Praktická část této bakalářské práce je především zaměřena na stížnosti rodičů, kteří se ocitli v rozvodové situaci (či v rozchodu⁸), a nejsou spokojeni s chováním sociálních pracovníků OSPOD.

Záměrem je za použití grounded theory vytvořit seznam těchto stížností a tyto stížnosti poté porovnat mezi matkami a otci. Mou domněnkou je, že otcové jsou nespokojeni v interakci se sociálními pracovníky značně více než matky.

Dalším záměrem je na základě získaných údajů snaha vytvořit soubor doporučení pro sociální pracovníce. Tento soubor má ambice přispět ke zlepšení komunikace s klienty (čemu se vyvarovat, co v chování naopak posílit) a také ke zlepšení image sociálních pracovníků. V příloze jsou uvedeny příklady dobré praxe.

V praktické části jsem pracovala se třemi zdroji. Při vytváření souboru doporučení jsem využila rozhovory, které byly získány v rámci výzkumného záměru Katedry sociální práce (KSP). Tento výzkum se zaměřoval na případy dobré praxe. Sociální pracovníce, které poskytovaly rozhovory, byly doporučeny subjekty, které s nimi spolupracovaly (úřady, neziskové organizace apod.). Dále zde byly provedeny rozhovory s rodiči, kteří s danými pracovníci spolupracovali. Vzhledem k tomu, že se jednalo o dobrou praxi, tito rodiče mluvili o sociálních pracovnících obvykle velice kladně.

Další zdrojem pak byly rozhovory, které jsem provedla v rámci své seminární práce. Tyto rozhovory se zabývaly především porozvodovou péčí, nicméně zde byla otázka týkající se interakce se sociálními pracovníci. Většina rodičů měla opět spíše pozitivní zkušenosti.

Zdrojem pro vytváření stížností pak byly již několikrát zmiňovaná diskusní fóra a články na internetu. Známa stridavka.cz sloužila jako webová stránka, která je hlavním zdrojem odkazů na diskuse s nejrůznějším zaměřením. Webové stránky obsahující tyto diskuse byly vytvořeny především otci.

Během výzkumu jsem si uvědomila, že rozhovory mají spíše charakter objektivního zjištění, tedy relevantní povahu, kdežto stížnosti na diskusních fórech dle mého názoru měly subjektivní povahu, často s velmi silným emotivním podtextem.

Při analýze stížností jsem tedy postupně získávala pocit, že se nejedná o objektivní materiál. Nicméně jsem nakonec všechny tři zdroje využila, neboť se týkaly stejné záležitosti – tedy

⁸ Kvůli zarámování tématu je práce zaměřena především na rozvod. Je však možné, že stížnosti pocházejí i od nesezdaných párů či z doby porozvodové. To ovšem bohužel není téměř možné z diskusí zjistit. Hlavním zdrojem byly diskusní fóra, která svým charakterem působí, že jsou primárně určena pro lidi nacházející se v situaci rozvodové.

chování sociálních pracovníků. S diskusními fóry jsem tedy pracovala i při vytváření souboru doporučení (více kapitola 11).

Další informace, se kterými jsem v praktické části pracovala, byly získány v rámci přednášek na KSP, z článků na internetu a z knih. V neposlední řadě jsem čerpala z přímého pozorování v rámci své odborné praxe na OSPOD.

Ve výzkumu bakalářské práce je využita tzv. grounded theory, která je popsána v předchozí kapitole. Tato teorie, která je postavena na induktivní metodě, slouží v tomto případě k vytvoření subkategorií stížností bez připravených hypotéz formou kvalitativního výzkumu. Postup je popsán v kapitole 10.

Tento výzkum osobně považuji za zajímavý. Je zde snaha ho provést skutečně do hloubky proto, aby měl vypovídající hodnotu. Mou jistou ambicí je i zveřejnit soubor doporučení tak, aby jej bylo možno využít i v praxi.

8.1 Charakter stížností

Záměrem této bakalářské práce však není zjistit, jaké sociální pracovníce jsou, nýbrž na které aspekty jejich chování si stěžují ti, co v rozvodové situaci mají potřebu si stěžovat. Jsou to povětšinou, jak lze z textu vycítit, takzvaní víkendoví tatínci a matky, které je možné pracovníčně nazvat zhrzené, ale nemusí to být jenom tento případ (více v kapitole sedm). Sama jsem se ve své seminární práci ve druhém ročníku ptala rozvedených či rozvádějících rodičů na jejich zkušenost se sociálními pracovníci a byli téměř všichni spokojení či bez výrazných námitek⁹ a tudíž předpokládám, že neměli důvod vyhledávat jiné cizí rodiče s podobnými zkušenostmi, sdílet své pocity a případně si postěžovat.

Dalším důležitým faktorem tohoto jednání je i délka sporu a také míra schopností rodičů mezi sebou konstruktivně komunikovat. Lze předpokládat, že tato fóra budou vyhledávat spíše ti, jejichž případy se táhnou měsíce, roky a oni sami hledají nějakou pomoc na internetu.

Celkově bych řekla, že si na internetu stěžují ti, co mají tuto potřebu. Dále jsou lépe informovaní a chtějí své zkušenosti předávat dál¹⁰, či informace naopak vyhledávají například proto, že se jejich případ trvá velice dlouho, neznají nějaké postupy či si neví rady v určitých situacích. Nebo zkrátka si chtějí stěžovat z různých pohnutek a píšou v afektu a pod vlivem silných emocí, což se podepisuje i na stylu psaní. Rodiče mohou být skutečně zoufalými a mohou si začít své emoce tzv. vylévat na sociální pracovníce. Také se mohou snažit přenést své pocity viny na někoho jiného, najít viníka a obvinit sociální pracovníci z něčeho, za co

⁹ Vliv na to měla ale i povaha sporu.

¹⁰ Tyto výroky lze získat od autora.

ona sama nemůže. Dokonce se může stát, že zde dochází k projekci určitého aspektu chování ze strany rodiče na sociální pracovníci, o které pak dotyčný píše. Problémem je časté zobecňování – jedna sociální pracovníce je neochotná, to znamená, že všechny jsou také neochotné. Z toho tedy vyplývá, že není možné brát tyto stížnosti dogmaticky. Na druhou stranu je nutné pamatovat na náročnost této práce a na to, že skutečně některé pracovníce se nechovají tak, jak by bylo žádoucí (viz kapitola 7).

Stížnosti, které se v diskusích objevovaly lze především využít jako inspiraci při vytváření doporučení pro sociální pracovníce, např. čemu se vyvarovat. To znamená, že pokud se zde často objevuje stížnost na nadržování matkám, bylo by vhodné, aby na OSPOD bylo více mužů, tudíž by bylo dobré, aby se toto oddělení ztraktivnilo pro mužské sociální pracovníky. Pokud si rodiče stěžují na arogantní chování a zanedbávání práce, lze doporučit, aby byl kladen větší důraz na kvalitní supervizi a předcházelo se syndromu vyhoření apod.

9. Vzorek

Jak již bylo zmíněno, ve výzkumu jsem pracovala s diskusními fóry a rozhovory. V této kapitole popisují diskusní fóra. O charakteru rozhovorů je pojednáno v následující kapitole. Celkem jsem pracovala s 26 rozhovory.

9.1 Popis a fungování diskusních fór

Na internetu existuje celá řada diskusních fór, ve kterých většinou otcové sdílejí své zkušenosti s OSPOD, rozvodovým řízením a především porozvodovým uspořádáním, dále zde pak vyjadřují své názory k nejrůznějším situacím vztahujícím se k dané problematice. Je nutné dodat, že existují stránky, které jsou zaměřeny na problémy porozvodového uspořádání ze strany žen př. Jedendomov.cz.

Asi nejdiskutovanější je tzv. stridavka.cz, která funguje jako rozcestník nejrůznějších diskusních fór týkající se rozmanitých témat, která souvisejí nejen se střídavou péčí, ale také s tématy jako jsou výlučná péče, vztahy v manželství, výchova dětí apod. K dispozici jsou zde nejrůznější články, informace a pak také odkazy nejen na diskusní fóra jak již bylo zmíněno, ale také na různé právní normy, články, poradenské stránky apod.

OSPOD.info (2003) se zaměřuje na zkušenosti s oddělením sociálně-právní ochrany dětí. A právě sociální pracovníce jsou terčem nejčastějších stížností. Práci úřadu považuje 78 % lidí ke dnu 1. 4. 2015 za špatnou (1333/1704 účastníků ankety).

Je důležité však upozornit na fakt, že mnoho rodičů své příspěvky píše pravděpodobně v afektu. Zdá se, že příspěvky jsou někdy psány absolutně bez rozmyslu. Výroky jsou tedy často nadměru útočné a urážlivé, plné gramatických chyb.

Seznam zdrojů diskusních fór

- www.iustin.cz
- www.stridavka.cz
- www.k213.cz
- www.unie-otcu.cz
- www.tatove.info
- www.OSPOD.info
- www.Jedendomov.cz

10. Postup výzkumu

Pro formu sbírání dat k výzkumu jsem se inspirovala grounded theory. S touto teorií jsem se poprvé setkala ve výzkumném záměru Focus group Katedry sociální práce na Filozofické FF UK s názvem „Hospicová péče a sociální práce s umírajícími lidmi a s jejich rodinami“.

Na počátku jsem si určila, že budu vyhledávat témata špatné praxe na OSPOD, konkrétně stížnosti na chování sociálních pracovníků OSPOD. Rozhodla jsem se pro vyhledávání těchto stížností na internetu. Jako hlavní zdroj jsem si zvolila diskusní fóra.

Diskusní fóra

Nejprve jsem pročetla tato diskusní fóra týkající se problematiky mé práce na internetu. Poté jsem na základě této zkušenosti, samostudia týkajícího se dané problematiky (četba článků a rozvodových kauz na internetu) a praxe, vytvořila okolo 20 pracovních subkategorií (témat). Následně jsem opět postupně analyzovala diskusní fóra a vyhledávala výroky, které se týkaly jednotlivých navržených subkategorií. Tyto výroky jsem pro vlastní potřeby uložila do zvláštních dokumentů pro jednotlivá fóra. Poté jsem srovnávala a zredukovala počet tematických oblastí (subkategorií) a pojmenovala je tak, aby vystihovaly hlavní myšlenky, které se na internetových diskusních fórech vyskytovaly nejčastěji. Na závěr jsem vytvořila 5 kategorií obsahující stížnosti týkající se chování sociálních pracovníků dle tematického obsahu.

Ve chvíli, kdy jsem měla tyto subkategorie utvořené, jsem k nim postupně přiřazovala výroky z jednotlivých fór. Ty byly odlišeny dle toho, zda se jedná o matku (M) či otce (O). Jejich podrobnější označení se skrývá pod kódem, kdy mezi první a poslední písmeno přezdívkou je vložena zkratka diskusního fóra. Tyto kódy jsem vytvořila z důvodu zachování anonymity jednotlivých rodičů na diskusních fórech a zároveň proto, aby bylo možné je mezi sebou odlišit v dokumentu všech stížností.

Kritériem pro rozsah vzorku bylo vytváření kategorií tak, aby byla obsazena všechna témata vyskytující se v diskusních fórech, případně ve článcích. Tím došlo k „teoretickému nasycení“. Na závěr jsem stížnosti vyhodnotila a porovnávala.

Postup s konkrétními příklady popisují níže.

Příklad postupu

- 1) Nejprve jsem vyhledala diskusní fóra, př. OSPOD.info.
- 2) Následně jsem pročetla diskuse a vyhledávala témata, která se týkala chování sociálních pracovníků v rozvodovém řízení. Např. *M: „Prosím o radu, jak vyměnit OSPOD?“; M: „Jo s paní z OSPOD mám svoje zkušenosti, vůbec nechápu, jak takového člověka, v dnešní době s velkými nároky mohou zaměstnat, protože ta paní mě tvrdí něco jiného do tel., když jí volám, příp. na mě řve, co jí vůbec obtěžuju-ano, je to tak!! A u soudu mě shodí s tím, když se odvolám na její slova, že to není pravda, že si to vymýšlím!!“; O: “Neuznává význam podílu otce na výchově dětí, předem protěžuje matky a je zcela nečinná, pokud má proti matce učinit potřebná opatření... patrně v dětství zneužívaná, jinak si nevysvětlím tu nenávist k otcům.“*
- 3) Tyto výroky jsem následně okopírovala a vložila do dokumentu „OSPOD.info“ (každé takto zpracované fórum má vlastní dokument). Následně jsem označila M či O.
- 4) Obdobně jsem postupovala s dalšími diskusními fóry.
- 5) Průběžně jsem si zapisovala témata stížností, abych mohla vytvořit subkategorie (tedy témata stížností), např. manipulace, nadřizování jednomu z rodičů, neohlášené návštěvy atd.
- 6) Jakmile jsem již nenacházela další témata, došlo k tzv. teoretickému nasycení.
- 7) Následně jsem opětovně pročetla dokumenty a vyznačovala si klíčová slova, př. *O: „Z vašich příspěvků je vidět **typická povýšenost úřednic OSPOD**: Kdo nás kritizuje, je zhrzený, my všechno víme nejlépe... Ale nic po nás nechtějte, protože vlastně nic vyřešit neumíme...“; O: „**Hloupé husy z OSPOD** mi odmítly o mé dceři cokoliv sdělit!“; M: „...**nic neprošetří, důkazy pro soud daj jen matce přečíst...**“*
- 8) Po získání dostatku dat jsem už mohla vytvářet subkategorie a přiřadit k nim výroky z dokumentů pro jednotlivá fóra.
Př. “povýšenost a neochota úřednic”
- 9) Když jsem vytvořila dokument, ve kterém byly k jednotlivým subkategoriím přiřazeny výroky, znovu jsem dokument pročetla a upravovala subkategorie tak, aby co nejlépe vystihovaly témata stížností. Počet subkategorií jsem nakonec zredukovala z původních dvaceti na čtrnáct.
- 10) Poté jsem vytvořila kategorie tak, abych vymezila jednotlivá dílčí témata. K nim jsem pak přiřadila subkategorie. Kategorií je pět.
Př. Manipulativní chování, povýšenost a neochota atd. do kategorie chování sociálních pracovníků obecně

11) Následně jsem vše ještě jednou zkontrolovala, abych se ujistila, že všechna témata stížností jsou správně zahrnuta v subkategoriích.

12) Nakonec jsem ještě vytvořila zakódované přezdívky k originální přezdívce tak, aby se zachovala úplná anonymita, přezdívka – první a poslední písmeno originální přezdívky: „p“ a „a“, doprostřed zkratka diskusního fóra, př. „oi“ (ospod.info) = *poia*

Zkratky: ospod.info - OI, jedendomov - JD; unie.otcu - UO, iustin - IN, tatove.info - TI, rodina.cz - RO, střídavka - SA, jiné zdroje – JZ (př. Facebook, vlastní rozhovory)

13) Nakonec jsem provedla celkové shrnutí stížností otců a matek v rozvodové situaci.

Zjištěné stížnosti jsou upraveny tak, aby byly srozumitelné, neboť na internetu jsou často výroky napsány bez použití interpunkce a se značnými překlepy i hrubkami. Lze zde vyzorovat jistý vztek či křivdu, z toho důvodu vulgarismy nejsou upravovány¹¹.

Soubor doporučení

Pro vytvoření souboru doporučení jsem využila tři zdroje. Čerpala jsem z výzkumného záměru Katedry sociální práce FF UK „Dobrá praxe na OSPOD“. Jak již bylo zmíněno, v rámci terénní práce jsem dělala rozhovory se sociálními pracovníci, jejichž práce byla doporučena úřadem či nestátními neziskovými organizacemi (NNO) jako příklad dobré praxe, a následně s matkami či otci či jinými pečujícími osobami, kteří s danou pracovnící spolupracovali a jejichž případ byl značen jako příklad dobré praxe.

Rozhovory se sociálními pracovníci se zabývaly efektivitou práce, měřítkem úspěšnosti práce s rodinami, spoluprací s dalšími organizacemi, překážkami při uplatňování efektivních postupů, střídavou péčí, rizikovými rodiči a také nejlepším zájmem dítěte. Rozhovory s rodiči se týkaly pak především spolupráce s danou pracovnící a jejím jednáním a vystupováním, dále pak tím, co v postupu pracovníka považovali za nejprospěšnější a co jim naopak nevyhovovalo a co by doporučili pracovníkům, kdyby měli možnost pořádat školení sociálních pracovníků.

Dále jsem měla možnost získat konkrétní doporučení přímo od sociální pracovnice paní Mgr. Vaculíkové během její přednášky v rámci předmětu pana docenta Matouška „Děti a rodiče v rozvodu“.

Další zdrojem dat pak pro mě byly rozhovory z mé seminární práce „Fenomén víkendových tatínků“, který jsem realizovala v rámci kurzu „Děti a rodiče v rozvodu“. V rozhovorech jsem se zaměřovala především na porozvodovou péči o děti, na spokojenost či nespokojenost rodičů s daným uspořádáním a také na to, jak by řešili určité náročné situace. V neposlední

¹¹ Originály je možné získat u autora nebo přímo na internetu. Ovšem jména účastníků diskusí jsou zakódována (viz níže).

řadě jsem se zde zajímala o postup OSPOD v rozvodovém řízení a o spolupráci se sociálními pracovníci.

Posledním zdrojem pak byly samozřejmě samotné subkategorie stížností rodičů v rozvodové situaci, kdy jsem doporučení vytvořila tak, aby se v podstatě předešlo stížnostem. Když si rodiče stěžují na moc, kterou sociální pracovníci disponují, lze doporučit důkladnější reflexi této moci. Pokud si rodiče například stěžují na zásadní odmítání střídavé péče sociálními pracovníci, je dobré doporučovat *“Neodmítat a priori střídavou péči, vždy brát v úvahu názor dítěte”*.¹²

Při utváření doporučení na základě rozhovorů jsem postupovala tak, že jsem vyhledávala v rozhovorech body, ve kterých se dotazovaní zabývali sociální prací, spoluprací se sociálními pracovníci a různými problémy v této oblasti. Následně jsem vyznačila celé věty, které hovořily o dané problematice, a shrnula jsem je do jednoho až čtyř bodů. Poté jsem tyto body sepsala a uložila do jednotlivých dokumentů pro sociální pracovníce, rodiny z výzkumu KSP a rodiny z mé seminární práce, a pro rodiče z diskusních fór. Následně jsem u jednotlivých dokumentů sepisovala doporučení tak, aby se neopakovala a nepřekrývala. Při tom jsem rovnou vytvářela kategorie těchto doporučení pro lepší orientaci. Následně jsem ještě provedla kontrolu, zda jsou seznamy srozumitelné a přehledné.

Nyní zde uvedu příklad postupu vytváření seznamu doporučení na základě rozhovorů s rodiči. Rozhovorů v rámci výzkumu KSP bylo celkem provedeno devět, v rámci mé seminární práce bylo provedeno taktéž devět rozhovorů.

Příklad postupu – rozhovor s rodičem, Praha 2

1) Nejprve jsem pročítání rozhovorů a hledala klíčové výroky.

Otázka: Jakým způsobem s vaší rodinou pracovník vyjednával?

„Já jsem s nimi musela začít spolupracovat hned od narození miminka, protože jsme neměli přístřešek. Z toho důvodu byl syn v kojeneckém ústavě, kde jsem byla s ním dva měsíce. (...) Když pak klukovi byl rok, už jsem si ho mohla brát domů a když mu bylo dva a půl, tak se už dostal domů nastálo.

Byla jsem vděčná, že OSPOD byl se mnou, stále s námi někdo komunikoval a fungoval. Viděli tedy, že kluk je v dobrém prostředí a že mu bude lépe doma, že má zázemí, které potřebuje. Prostě jsme před tím bojovali s tím bydlením a s prací.“

2) Větu, která se týkala dobré praxe, jsem si vyznačila.

¹² Více kapitola 11

Byla jsem vděčná, že OSPOD a i Střep byly se mnou, stále s námi někdo komunikoval a fungoval. Viděli tedy, že kluk je v dobrém prostředí a že mu bude lépe doma, že má zázemí, které potřebuje. Prostě jsme před tím bojovali s tím bydlením a s prací.

3) Shrnula jsem obsah této věty do dvou bodů.

EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE, PODPORA

4) Takto jsem postupovala u všech rozhovorů s rodiči z různých městských částí v rámci výzkumu KSP. Doporučení jsem vypsala dokumentu s názvem „seznam doporučení – rodiče“. Na základě rozhovorů jsem došla k seznamu doporučení, který se nachází v kapitole 11. Jako příklad zde uvádím jednotlivá doporučení od rodiče z Prahy 2.

Praha 2 – jednotlivá doporučení

Efektivní komunikace, být tu pro klienta

Stát za klientem a podporovat ho

Mít vztah k dětem

Faktická pomoc, navázání na další služby

Lidský přístup, spolehlivost

5) Následně jsem vytvářela konečný seznam doporučení na základě srovnání všech respondentů z různých městských částí (matka či otec či jiná pečující osoba)

Praha 2 „lidský přístup, spolehlivost“; Praha 3 příklad „lidský přístup“ → **seznam** - „lidský přístup“; „spolehlivost“

6) Vzhledem k tomu, že některá doporučení měla podobný charakter, vytvořila jsem kategorie, které vystihovaly téma daných doporučení. Tyto kategorie zároveň mají posloužit k lepší orientaci.

Partnerský přístup

„Spolehlivost, vstřícnost, ochota, slušnost“

„Lidský přístup, vzájemná důvěra, navazování vztahu“

7) Následně jsem ještě vše zkontrolovala.

8) Stejným způsobem jsem pak postupovala u rozhovorů v rámci seminární práce „Fenomén víkendových tatíků“. Uvádím zde příklad jednoho rodiče, který s prací sociální pracovnice spokojený nebyl (černé vyznačení). Ostatní rozhovory se nesly spíše v duchu druhého výroku (zelené vyznačení).

Příklad otázky: Jaké máte zkušenosti s OSPOD (chování pracovníků apod.)?

O: *“V té době zásadně negativní s tím, že pracovníce stály jednoznačně na jedné straně. Je jedno, na které, podstatné je, že nebyly nestranné, a to již nehovořím o erudovanosti. Jejich vzdělání bylo v té době na bodu mrazu. Jednání bylo neprofesionální. Byl zde jasný nezáměr a lidská hloupost.”* – POZOR NA NADRŽOVÁNÍ (NUTNÁ NEUTRALITA), PRŮBĚŽNÉ VZDĚLÁVÁNÍ, PROJEV ZÁJMU

M: *“Naše sociální pracovníce je úžasná, má pro problematiku pochopení i hezký vztah k dětem se zdravotním handicapem čili kladně hodnotím její vstřícnost vůči nám.”* – VZTAH K DĚTEM, UMĚT PRACOVAT S DĚTMI (KURZY)

Nyní zde uvedu příklad postupu vytváření seznamu doporučení na základě rozhovoru se sociální pracovnící. Rozhovorů bylo celkem provedeno sedm.

Příklad postupu – rozhovor se sociální pracovnící, Praha 4

- 1) Nejprve jsem pročetla rozhovor a hledala jsem klíčové výroky.
- 2) V dalším kroku jsem vyznačila dané výroky.
- 3) Následně jsem provedla shrnutí výroků do několika slov.

Příklad otázky: Co pokládáte za nejefektivnější postupy, které jsou v možnostech OSPOD, při řešení situace ohrožených dětí?

Mě osobně se zkrátka nejvíce vyplatí lidský přístup, nikoliv úřednický. Je dobré přizpůsobit se tomu klientovi, jeho myšlení, jeho naturelu a temperamentu, ale zároveň si zachovat ten odstup toho sociálního pracovníka. – LIDSKÝ PŘÍSTUP

Myslím si, že klient musí cítit, že ten sociální pracovník ví, co dělá, že netápe. Pokud nevím, tak je lepší říct nevím, zjistím, zeptám se, ale nehrát si na nic. Nehrát si na to, že jsem vševěd, který prostě ví všechno. Je dobré umět uznat i chybu. Ale zároveň klient musí vidět, že ten sociální pracovník ví, jak by se daná situace dala řešit, že mu to spíná. – KOMPETENCE, PROFESIONALITA

Takže určitě preferuji lidský přístup k tomu konkrétnímu člověku. Pak se mi strašně osvědčila spolupráce s neziskovými organizacemi. Celkově je prospěšná provázanost sociální práce. Nedělat si to sama na tom svém písčičku na tom OSPOD, ale opravdu zapojit organizace, které mohou pomoci. – MULTIDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE

Dále teď tak zlostně nazývaná případová konference, kterou jsme dělali i dřív, ale jmenovalo se to jinak, nebylo to takhle nazývané. Je dobré, když se sejdeme všichni společně. – PŘÍPADOVÉ KONFERENCE

Potom také pohovory s dětmi. Mluvit s dětmi je hrozně důležité. Nezatahovat je do toho, když je to zbytečné, ale je důležité vědět i z pohledu těch dětí, co se v té rodině děje. Záleží, co je to za konkrétní rodinu, jaký problém se tam řeší. Není dobré to hodnotit jenom z pohledu těch dospělých. Takže určitě mluvit s dětmi. – POUHOVORY S DĚTMI

No, a když člověk neví, tak je příhodné se poradit s kolegy, prostě spolu spolupracujeme. - KOLEGIALITA

4) Poté jsem vypsalala všechna doporučení do dokumentu s názvem „seznam doporučení – sociální pracovnice“, a to opět pro všechny městské části zvlášť.

Praha 4 – jednotlivá doporučení

Nátlak na MPSV – finance, metodiky, zájem o sociální pracovnice, zákon

Někdy zmatení rolí – nutné to reflektovat

Lidský přístup

Kompetenčnost, profesionalita

Multidisciplinární spolupráce, kolegiálnita.

Případové konference

Pohovory s dětmi

Individuální přístup

Podpora v osamostatňování rodiny, podpora rodinného prostředí vhodného pro dítě, zmocňování rodičů

Ústav vždy poslední možností, odebrat v nejzazším případě a vždy pokračovat ve spolupráci.

Střídavá péče – podpora komunikace rodičů, zapojení dítěte do rozhodování, nutné na SP pohlížet realisticky (vzdálenost bydliště - škola, kamarádi)

5) Následně jsem vytvořila konečný seznam doporučení na základě srovnání rozhovorů všech sociálních pracovnic.

Praha 4 „Podpora v osamostatňování rodiny, podpora rodinného prostředí vhodného pro dítě, zmocňování rodičů.“; Praha 8 příklad „Zodpovědnost na rodiče.“ → **seznam** - „Podpora v osamostatňování rodiny, podpora rodinného prostředí vhodného pro dítě, zmocňování rodičů, zodpovědnost na rodiče“

6) Nakonec jsem vytvořila kategorii a zanesla jsem do nich všechna doporučení spojených s rodinou tak, aby se tato doporučení neopakovala. To samé jsem provedla s ostatními doporučeními.

Pomoc rodině (viz kapitola 11)

7) Následně jsem ještě provedla kontrolu, zda všechna doporučení zapadají do jednotlivých kategorií a nic se neopakuje.

Nyní uvedu postup vytvoření seznamu doporučení, který vznikl na základě stížností.

Příklad - vytvoření seznamu na základě stížností

- 1) Nejprve bylo nutné vytvořit seznam subkategorií (postup viz výše).
- 2) Musela jsem mít povědomí o povaze všech výroků, abych věděla, na co si celkově stěžuji.
- 3) Dle toho, na co si rodiče stěžovali, jsem vytvořila seznam doporučení. A to tak, že když si rodiče stěžovali na moc (kategorie „Pravomoci pracovníků (moc) - ulehčování si práce, zneužívání pravomocí, zanedbání případů“), se kterou mohou disponovat sociální pracovníci, bylo možné doporučit „*Sebereflexe své moci – účast na supervizi*“.
- 4) Takto jsem postupovala u všech subkategorií stížností.
- 5) Na závěr jsem opět vše zkontrolovala a upravila seznam doporučení.

Kvantifikace

Poté, co jsem měla vypracované kategorie a k nim přiřazené výroky, začala jsem pracovat na kvantifikaci údajů. S touto metodou jsem se setkala během výzkumu na KSP Focus group. Využila jsem vyjádření pomocí počtu slov a procent.

Příklad postupu

- 1) Nejprve jsem si vyznačila slova v daných subkategoriích, abych zjistila počet slov pro jednotlivé subkategorie (bez názvu dané subkategorie).

Povýšenost a neochota úřednic

O: „Z vašich příspěvků je vidět **typická povýšenost úřednic OSPOD**: Kdo nás kritizuje, je zhrzený, my všechno víme nejlépe... Ale nic po nás nechtějte, protože vlastně nic vyřešit neumíme...“ *přezdívká - ooid*

M: „I takové ženské, které mají "pomáhat" maminkám v nouzi tam seděj! **A je jim putna, že zadržují život, hlavně že mají do důchodu peníze ony**, zvedá se mi z nich žaludek! Měly by je vyházet hromadně!“ *přezdívká - jjdy*

O: „Když jsem se na ně obrátil, aby v zájmu nezletilé zjistili, kam ji matka v rozporu s PO odvezla a kde si ji podle PO můžu převzít mě, tak **mě ředitelka odboru vyfuckingovala s tvrzením, že já jim nemám co radit, jak mají vykonávat opatrovnictví**.“ *přezdívká - moio*

M: „Prostě to co mají úředníci doporučeno vládou, to **slepě dělají jen, aby nepřišli o místo**.“ *přezdívká - jjdj*

O: „Děti byly hlášeny u mě více jak půl roku ale spis a celý případ **odmítli vydat do Jičína**, kde mě na OSPOD Jičín pomohli.“ *přezdívká - rjdm*

O: „OSPOD navštivte jen jednou, s dcerou, ať řekne co chce. S bábami nerozvíjejte žádnou debatu, jen ať zapíší, co jim řeknete, jinak poděkujte a opusťte je - neudělají **ani prd. Jak si je pustíte k tělu, tak vás budou jen buzerovat**, tomu věřte.“ *přezdívká - xoix*

O: „Pak je třeba to oznámit na OSPOD, **nečekejte však od nich žádnou pomoc**. (...)“ *přezdívká - xoix*

M: „Na OSPOD příteli řekli, že má být trpělivý, že prý z jejich zkušenosti tyto případy končí tak, že v dospělosti si děti k tátům tu cestu najdou, **víc že s tím udělat nemohou**.“ *přezdívká - atia*

O: „Zkušenost mám osobní a rozhodně teda ne pozitivní. Nejde o to, že se jednalo o klasický vzorec-sociální pracovnice-žena vs. muž-otec, ale zásadní byla **absolutní neprofesionalita. Nezájem, neodbornost a lidská hloupost.**“ *přezdívka – rjzk*

Původní dokument obsahuje originální přezdívky.

2) Počet slov jsem zjistila za pomoci funkce Work „počet slov“. Od celkového čísla jsem odečetla přezdívky a značky M či O.

Povýšenost a neochota úřednic: $302-27 = 275$; $27 = 9$ lidí (označení M či O, 9 přezdívek, 9 zakódovaných přezdívek)

3) Stejně jsem postupovala u všech subkategorií.

4) Následně jsem sečetla všech slov všech subkategorií a získání celkového počtu slov všech výroků otců a matek.

Celkem = 9913 slov (100 %)

5) Pro sebe jsem si procentuálně vyjádřila subkategorie.

Povýšenost a neochota úřednic: $302-27 = 275 = 2,77 \%$

6) Stejně jsem postupovala u kategorií.

Chování sociálních pracovníků (2854 = 28,79 %)

7) U každé subkategorie jsem sečetla zvlášť slova matek a otců.

Z toho 88 M 187 O

8) To jsem si opět vyjádřila procentuálně.

275 = 100 % - 88 M (32 %) 187 O (68 %)

9) Pak jsem již pracovala s Excel, kde jsem vytvářela jednotlivé tabulky a grafy.

- vytvoření tabulky č. 1 - vyjádření subkategorií počtem slov a rozdíl mezi otci a matkami
- vytvoření tabulky č. 2 - vyjádření subkategorií v procentech za použití počtu slov
- vytvoření grafu č. 1 - grafické vyjádření subkategorií
- vytvoření tabulky pro kategorie vyjádřené počtem slov a procentuálně (č. 3)
- vytvoření tabulky pro srovnání počtu slov otců a matek (č. 4)
- vytvoření tabulky č. 5 - vyjádření rozdílu v subkategorií počtem slov a procentuálně ve vztahu vždy k matkám a k otcům zvlášť

10) Následně jsem ještě vytvořila přehled č. 1 - porovnání stížností otců a matek pro jednotlivé subkategorie v procentech, který slouží ke srovnání stížností.

11. Výsledky výzkumu

11.1 Stížnosti otců a matek na chování sociálních pracovníků v rozvodové situaci

KATEGORIE – subkategorie s příklady

Chování sociálních pracovníků

Povýšenost a neochota úředníků

- **O:** „Z vašich příspěvků je vidět **typická povýšenost úředníků OSPOD**: Kdo nás kritizuje, je zhrzený, my všechno víme nejlépe... Ale nic po nás nechtějte, protože vlastně nic vyřešit neumíme...“ *přezdívka - ooid*
- **M:** „I takové ženské, které mají "pomáhat" maminkám v nouzi tam seděj! **A je jim putna, že zadržují dítěti život, hlavně že mají do důchodu peníze ony**, zvedá se mi z nich žaludek! Měly by je vyházet hromadně!“ *přezdívka - jidy*
- **O:** „Zkušenost mám osobní a rozhodně ne pozitivní. Nejde o to, že se jednalo o klasický vzorec-sociální pracovníce-žena vs. muž-otec, ale zásadní byla **absolutní neochota. Nezájem, neodbornost a lidská hloupost.**“ *přezdívka - rjzk*

Manipulativní chování, lhaní (např. říkají pokaždé něco jiného u soudu) a vydírání

- **O:** „Hlavně **lžou, jak když tiskne a navádějí děti** do účelových odpovědí, které nechávají i od malých dětí podepsat!!! HNUS HNUS HNUS“ *přezdívka - koil*
- **O:** „...poradte mi prosím jak jednat s pracovníkem OSPODu, který se **naoko tváří jako chápavý a soucitný**, tvrdící že jedna a ve zprávě potom tvrdí, že dva a jeho soucit byl evidentně pouze **přetvářka?** (...) Nelíbilo se mi jeho jednání a výsledkem bylo **odmítnutí vpuštění do domu**. Načež mi začal vyhrožovat umístěním dětí do ústavu, stavebním úřadem, soudním příkazem a zámečnickem. Ihned mi přišlo předvolání na OSPOD.“ *přezdívka - moik*
- **O:** „A abys mohla **vědět, jak lžou, je potřeba je nahrávat, nahrávat, nahrávat** - skrytě hlavně, protože když ho na ně vytáhneš tak lhát přestávají, ale doženou to pak u soudu.“ *Kanáť - koill*
- **M:** „(...) Co udělat, když OSPOD nefunguje?? **Děti dokonce zastráhuje**, že když bude SV, nebude se to dat už změnit...“ *přezdívka - doia*

Vypouštění informací – porušení mlčenlivosti

- **M:** „(...) rodině navíc **vyberou pěstouni, kteří mají možnost nahlížet do spisů a informace pak dají pěstouni tisku** a ochraně dětí ta je kde? Když pak to každý překrucuje a novináři my pak lezou do bytu a informace mají od koho od pěstouna, který je maj od sociálky, tak taková je ochrana tady u nás od OSPOD...“ *přezdívka - jsaa*

Zastaralé metody, stereotypní chování

O: „Sám jsem na OPD Praha 15 poslal kontrolu z magistrátu. Nejen že se paní PhDr. Dana Žáčková, CSc. nestačila divit, jak to místní pracovníce vedou, a moje stížnost byla shledaná oprávněnou, tak všechny přítomné **šokovala "zasloužilá sociální pracovníce"**, která na přímou otázku, proč OPD prosazuje svěření dítěte do péče matky, když posudek shledala rovnocenné všechny varianty (tj. i péči

otce i péči střídavou) sdělila jako důvod: "**Takhle se to přeci dělávalo vždycky**". Inu to byl argument, nad kterým zůstával rozum stát..." *přezdívká - mjdn*

Pravomoci pracovníc (moc) - ulehčování si práce, zneužívání pravomocí, zanedbání případů

- **M:** Sociální pracovníce **nemají ani nejmenší tušení, jaká je pravda a doslova rozhodují o osudech dětí, potažmo i rodičů. Většinou špatně!!** A rámci **usnadnění si práce** občas sklouznou ke zjednodušení a jsou před tímto predátorem na ústupu. *přezdívká - zjda*
- **M:** „Z mnoha případů vyplývá jediné, že **chrání pouze samy sebe, aby přečkaly pracovní dobu a pokud možno neměly problémy.** A samozřejmě že OSPOD vždycky **ustoupí tomu, kdo je agresivnější** a víc vyhrožuje... Je to smutné, ale máme takovou zkušenost.“ *přezdívká - ajdn*
- **O:** „No možná by stálo za to, **kdyby se z OSPOD přišli podívat třeba, jak se chová dítě s matkou nebo s otcem, třeba na hřišti.** Tedy v situaci, kdy mezi rodiči vzniknul spor o dítě. Pracovnice sociálky z mé zkušenosti **řeší jen, jestli je v bytě uklizeno,** jestli se tam dá bydlet, či jestli se tam nepovalují láhve od chlastu.“ *přezdívká – joim*
- **O:** „**Sociálka na mne kašle,** podnět na důvodné podezření z manipulace mé dcery jsem podával v dubnu, sociálka psala jen, že matka nereaguje, a že **odbor je zaneprázdněn.** *přezdívká – ptir*
- **M:** „Postup sociálky jde vždycky pro ně tou **jednodušší cestou, je to jenom jejich práce,** na to že jde o životy našich dětí úplně s..." *přezdívká – ttia3*

Stížnosti na chování pracovníc během (neohlášených) návštěv, soudů, na úřadě

- **O:** „(...) **k soudu bude chodit pokaždé jiná,** která tě do té doby neviděla, to je jejich taktika aby mohli "zapomínat a plést se" atd.“ *přezdívká - noit*
- **O:** „**Během asi pěti stání tam byli tři různí pracovníci.** Ten náš dvakrát a pak dvě různý ženský. **Ty nás nikdy neviděly,** nikdy u nás nebyly a samosebou nevěděly co kde ve spise je nebo není nebo být má.“ *přezdívká – moik*
- **M:** „(...) **jen koplikujou životy, podávají zkreslené informace soudu,** tak aby jim soud vyhověl, vůbec nejednají vzájemně..." *přezdívká – jsaa*
- **M:** „Já vám věřím úplně vše, momentálně si to peklo procházím a **socialky a soudy hrůza.** Je to i neuvěřitelné **chování, které sociální pracovníce mají, i můj právník z toho je úplně na větvi, jak se chovají (...).**“ *přezdívká – loia*

Chování SP ve vztahu k rodičům:

Nadržování jednomu z rodičů

- **O:** „**Sociálka mi řekla, že mam smůlu, žena přišla první na sociálku a já druhej.** To, že ubližuje dětem, je nezajímá. Bohužel udělala ze mě špatného - tyran, rasista, alkoholik, **násilník – na to sociálka slyší,** a že to není pravda, je vůbec nezajímá. Tak to tu u nás chodí.“ *přezdívká – koil*
- **M:** „Úplně na nic u mne to bylo tak, že jen **nahrávali otci a ze mne dělali hysterickou matku.**“ *přezdívká - jidj*
- **M:** „OSPOD **opět na straně otce,** klokánek nic nemůže-vše překroutil proti otci, mediátorka kecá.“ *přezdívká - joia*
- **O:** Nahlížel jsem do spisu u OSPOD a u **manželky vůbec v jejím obydlí nebyli,** i z toho plyne, že se **jedná o feministickou šikanu.** Má někdo s podobnou buzerací zkušeností? *přezdívká – opic*

- **M:** „Souhlasím, a z vlastní zkušenosti dodávám, že **pokud otec má vlivné známe, dokáže se sociálkou cokoliv.**“ *přezdívka – ttia3*
- **O:** „**zapomeňte na rovnost, to nevyhrajete!** Vysmívají se nám!“ *přezdívka - šsal*
- **O:** „**PROČ JE TO POŘÁD DOKOLA TO SAMÉ?! Ženám je lhát povoleno, mužům nikoliv.** Můžete mít stovky důkazů, přesvědčovat soud o tom, že jste neodešel od rodiny, ale byl vyhozen, že měla manželka milence, že falšovala důkazy, psala na vás udání. Dokonce váš případ může vyšetřovat dva roky kriminální policie. Na případu to nic nezmění. Paradoxem je, že protistrana nemá naopak žádné ze svých tvrzení podloženo důkazem, a to je také „v pořádku“.“ *přezdívka – zuoy*
- **O:** „**Neuznává význam podílu otce na výchově dětí,** předem protěžuje matky a je zcela nečinná, pokud má proti matce učinit potřebná opatření... patrně v dětství zneužívaná, jinak si nevysvětlím tu nenávisť k otcům.“ *přezdívka - roik*

Řešení záležitostí dětí bez přítomnosti jednoho či obou rodičů

- **O:** „Má právo sociálka navštívit školu a "psychologicky vyšetřit dítě" = zavolat si do ředitelny, **aniž by kontaktovala rodiče** nebo by byli přítomni jakožto zákonní zástupci dítěte?“ *přezdívka - noit*
- **M:** „Mám otázku - dnes po mě sociálka, která celých 7 let od jejího narození mi nepřispívala ani korunu a tím, že jde dcera do školy, se o ni najednou začala zajímat a chtěla, abych podepsala ospod. Já jí řekla, že ne, že si **nepřeji, aby mi vyslychali dceru bez mé přítomnosti ve škole atd. Ona řekla, že i bez souhlasu mi ji vyslychat může.** Je to pravda? Děkuji za odpověď.“ *přezdívka – aoia*

Zájem dítěte

Nehájení nejlepšího zájmu dítěte

- **M:** „Naprosto souhlasím, naprosto stejný případ, bydlím v Ostravě a zde OSPOD **není ochrana a zájem dítěte ale ochrana a zájem otce psychopata**.!!!!!!“ *přezdívka - kjda*
- **O:** „**Místo aby chránil zájmy nezletilých v soudních jednáních, tak činí pravý opak.** Matka může podvádět, lhát a krást, ale OSPOD ve zprávě pro soud o tom neuvede ani slovo.“ *přezdívka - roia*
- **O:** „**Žvásty, že rodiče se hádají a oni sledují (blíže nespecifikovaný) zájem dítěte!**“ *přezdívka - zoik*
- **O:** „**Bylo by super, kdyby OSPOD chránil zájmy dětí,**... Nebo si snad opravdu myslíš, že je zájmem dětí, aby bezdůvodně přišlo o jednoho ze svých rodičů? Tomu nevěřím.“ *přezdívka - ooie*
- **O:** „**Myslet si, že OSPOD bude nestranný a jednat v zájmu dítěte, je tak neskutečně iluzorní,** že mi to připomíná zprávy Rodong Sinmun z KLLDR o dobrotě vládnoucího Kima.“ *přezdívka – hoin*
- **M:** „Souhlasím s vámi, že má **sociální pracovnice hájit dítě. U nás to tak bohužel není,jde na ruku biol.otci. Dítě jí vůbec nezajímá,**hlavně,aby se s ním začalo dítě stýkat,nic není nařízeno. Dítě s ním nikdy nežilo a stýkat se s ním odmítá.“ *přezdívka – bjde*

Jednání ve střídavé péči – a priori odmítání či vnucování

- **O:** „**Moje zkušenost je taková, že střídavku tam neuznávají.** Na můj dotaz mi řekli, abych si představil, jak si mě rodič mezi sebou přetahují a já mezi nimi musím pravidelně cestovat. opravdu mě taková tupost nadchnula.“ *přezdívka - moio*
- **M:** „(...) Přesto chce střídavku. **Soud na žádost OSPODu dá střídavku.** Otec bezdomovec bydlí v zařízení stavenišť, kde žijí další bezdomovci, hygiena nemá objekt v seznamu. **Neví, že existuje, objekt je v lese bez přístupu veřejné komunikace,** majitel pozemku nesouhlasí s možností autem

jezdit k objektu pro dceru. Objekt není k bydlení, ale bydlí se tam na černo. **OSPOD toto zatajil a napsal, že oba rodiče mají stejné podmínky.** *přezdívka – joia*

- **O:** „Dokonce jsem četl, že **střídavku by nedoporučovali, protože je špatná komunikace mezi rodiči ! TEDY NE ŠPATNÁ KOMUNIKACE MATKY, ALE MEZI RODIČI !**“ *přezdívka – mtij*
- **M:** „**Sociálka zastávala pořád názor na střídavou péči, aniž by věděla, jaký je otec**“ *přezdívka - troa*
- **O:** „Teda mám toho dost. Žijeme v zemi, kde **střídavá péče o dítě není na prvním místě, a řešíme adopci homosexuálů.** Je to vážně bláznec.“ *přezdívka – jjzs*

Pojmenování orgánů SPOD

Negativní názor na úřad SPOD (negativní postoj vůči OSPOD, pojmenování)

- **M:** „Celý tento úřad je **úplně k ničemu**, nepomůžou v ničem.“ *přezdívka - hjda*
- **O:** „**Nezávislý, pro dítě přínosný OSPOD** je v České republice stejně **vzácný jako orel mořský.**“ *přezdívka - hoin*
- **O:** „**OSPOD = TUPOST, NÍZKÉ IQ, ŠEREDNOST, SMĚŠNÁ ZÁKEŘNOST**“ *přezdívka - mois*
- **O:** „(...)Musíte ale bohužel postupovat s využitím všech možných zákonných prostředků a mezi ně patří i **Orgány Separace Pro Otce a Dítě.** No, třeba budete mít štěstí na zářnou výjimku a dostanete schopnou sociálku, prý se někde v republice vyskytují, já je ale nikdy neviděl.“ *přezdívka - xoix*

Hanlivé pojmenování sociálních pracovníků

- **O:** „**Hloupé husy** z OSPOD mi odmítly o mé dceři cokoliv sdělit!“ *přezdívka – ouoo*
- **O:** „**HOSPOPDY** jsou stoky zla, vyhybej se jim jak jen to jde, vše písemně, když už tě donutí k osobní návštěvě nahravej skrytě!!! vždy a všechno!!! Bude se ti to hodit, lehce je pak rozbiješ, že lžou a vyřadíš ze hry.“ *přezdívka - ooia*
- **O:** „Pokud **OSPOD bába** je zarytá feministka (i to se stává) a máte pro své tvrzení podklady, požadujte její výměnu pro podjatost...“ *přezdívka - ooie*
- **M:** „Co za **špindíry** jsou ve svém osobním životě právě **OSPODBÁBY** a že jich za léta co mi lezou do života znám hodně. fuj hnus smrad ze zatuchlých voňavek a babské pižmo, stačí vlézt na hospot a zasmradlý kundí pach visí na chdbách , běžte se tam přesvědčit!“ *přezdívka - koia*

Systémové záležitosti

Soudní záležitosti, stížnosti na ostatní služby

- **O:** „**Proběhl soud - několik nic se tam nevyřešilo**, jen to že mám platit, bez rozsahu styku.“ *přezdívka - foio*
- **M:** „Co mě ale vadí nejvíce je **spolupráce/kamarádství se samosoudci** a proto máte-li pocit, že se něco takového ve vašem případě vyskytuje, musíte se mít na pozoru.“ *přezdívka - zjda*
- **O:** „...právě **OSPOD podává soudu podobné zprávy od rádoby psychologů.**“ *přezdívka - mois*
- **O:** „**opatrovnický soud** není vázán návrhy účastníků, takže si stejně udělá, co chce. Právnička Vám akorát poradí svinárny které Vás a vaše děti a expartnera dokonale rozeštvoú proti sobě...**Ospodbáby to**

akorát zamotaj, když budete chtít pomoci od nich, stejně se dozvíte že nemaj pravomoci a akorát prozradíte trumfy co máte k soudu dopředu. *přezdívka - goid*

- **O:** „Nesmyslný žvást, podle práva mají mít oba rodiče stejná práva, neustále se plácá o diskriminaci žen, ale v praxi žena dítě otci unese, drží ho u sebe, **odtrhává od otce a zákonem si všechny OSPODy, policisté i soudy vytírají zadek.**“ *přezdívka - btie*

Zanedbaná pomoc v problematice výživného, jeho výše, neplacení

- **O:** „Paní z OSPOD se zná s ex- na 17 dceru ex.dává 500kč!! opravu tady není rovnoprávnost, profesionalita atd .. poradí někdo jak na ně?“ *přezdívka - foio*
- **M:** „O syna už se skoro rok starám sama, otec mi sdělil, že výživné začne platit až v okamžiku, kdy mu pošlu onoho půl milionu. Sociálka nic.“ *přezdívka - jida*
- **O:** „Jak se bránit, když to zkouším, tak vyhrožují. **U soudu jsem projel alimenty, neberou potas můj výdělek**, mám barák, starý auto, tak mám na alimenty. Firmy nás živnostníky vykořisťují nebo neplatí, a to nikoho nezajímá. Mam doma rodiče otec 75let, mama 67 let. To je mam vyhodit na ulicu. Jenom abych platil alimenty, co soud určil, rozprodal majetek. Co dám dětem? *přezdívka - koil*

V diskusních fórech lidé vystupují pod přezdívkami. Pro účel této práce jsem se rozhodla jim vytvořit jinou přezdívku tím způsobem, že jsem vždy vzala první a poslední písmenko dané přezdívky a zkratku diskusního fóra, kterou jsem položila doprostřed. Př. ospod.info = OI, jouda = j, a = joia. Pokud se stalo, že se dvě takto vytvořené přezdívky shodovaly, vzala jsem písmenko předposlední. Stalo se tak ale v minimu případů. V dokumentu se všemi stížnostmi je pak vidět, jak se některá jména skutečně velmi frekventovaně opakují.

Zkratky: ospod.info, OI, jedendomov, JD; UO-unie.otcu, IN – iustin, TI tatove.info, ro – rodina.cz, sa – střídavka, jz – jiné zdroje (Facebook)

11.1.1 Shrnutí stížností

Dle rodičů se sociální pracovníce chovají často povýšeně a neochotně. Rodiče si stěžují, že sociální pracovníce lžou a manipulují s nimi. Ve stížnostech se objevuje například to, že sociální pracovníce říkají něco jiného na jednáních s rodiči a něco jiného pak během soudního řízení. Rodičům se dále nelíbí chování sociálních pracovníc během návštěv, které jsou často neohlášený.

Dalším tématem je pak to, že si dle rodičů sociální pracovníce práci ulehčují či dokonce případy zanedbají tím, že neučiní patřičné kroky. Sociální pracovníce například neučiní nutné rozhovory, nenapíší zprávy, neodešlou některé dokumenty apod. Údajně také často jednají tak, že spíše škodí, a to i tak, že například nereflektují svou moc a důsledky svých činů. Rodiče mluví i o tom, že sociální pracovníce nehájí nejlepší zájem dítěte.

Nejvíce se v diskusích objevují stížnosti na nadřzování jednomu z rodičů. Na to si stěžují především otcové, kteří také často mluví o „feministických“ postojích sociálních pracovníc či

o a priori odmítání střídavé péče. Matky někdy naopak upozorňují na to, že jim střídavá péče byla vnucena navzdory tomu, že otec dle nich žije buď v nevyhovujících podmínkách, nebo má dokonce sklony k agresivnímu jednání.

Stížnosti obsahují mnoho negativních označení úřadu SPOD, převážně se ale hanlivé výrazy používají pro pojmenování přímo sociálních pracovníků.

Někteří rodiče si dále stěžují na neposkytnutí pomoci s výživným, na spolupráci OSPOD s jinými službami, na stereotypní chování a porušení mlčenlivosti.

Je zcela evidentní, že nelze říci, že všechny sociální pracovníky jsou takové, jak jsou popisovány na diskusních fórech. Rodiče navíc často neznají mnoho faktů, které výrazně ztěžují práci sociálních pracovníků, například velké množství případů, špatně nastavená organizační kultura aj. Nicméně se domnívám, že je užitečné znát pohled některých rodičů v rozvodové situaci a pokusit se zapracovat na tom, aby se těmito stížnostem dalo nějakým způsobem předejít. K tomu je nutné brát tato hodnocení na určité úrovni vážně.

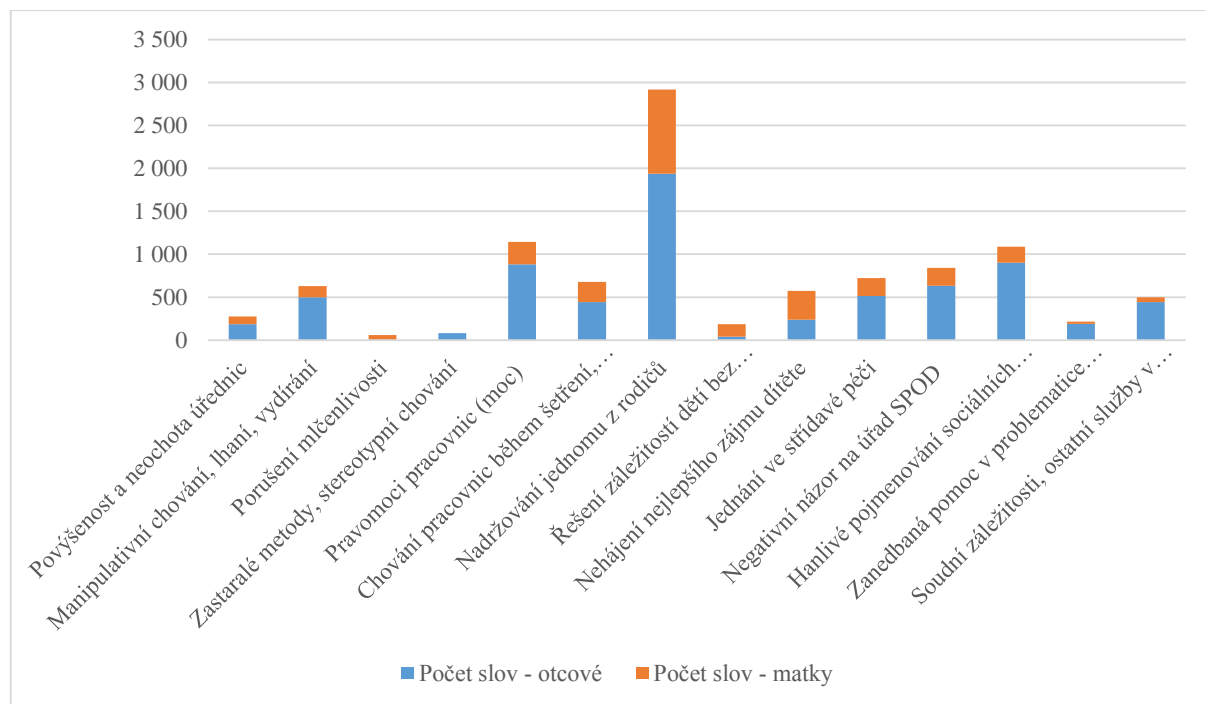
Tabulka č. 1 – vyjádření subkategorií počtem slov

Subkategorie	Počet slov - otcové	Počet slov - matky	Celkem
Povýšenost a neochota úřednic	187	88	275
Manipulativní chování, lhaní, vydírání	500	130	630
Porušení mlčenlivosti	0	57	57
Zastaralé metody, stereotypní chování	82	0	82
Pravomoci pracovníků (moc)	882	262	1 144
Chování pracovníků během šetření, soudů, na úřadě	444	232	676
Nadržování jednomu z rodičů	1 939	980	2 919
Řešení záležitostí dětí bez přítomnosti jednoho či obou rodičů	41	146	187
Nehájení nejlepšího zájmu dítěte	238	334	572
Jednání ve střídavé péči	515	209	724
Negativní názor na úřad SPOD	631	212	843
Hanlivé pojmenování sociálních pracovníků	901	186	1 087
Zanedbaná pomoc v problematice výživného	190	27	217
Soudní záležitosti, ostatní služby v souvislosti s OSPOD	444	56	500
Celkem	6 994	2 919	9 913

Zdroj: autor

Nyní zde uvedu grafické vyjádření všech subkategorií stížností. Na grafu je u každé subkategorii znázorněn poměr stížností matek a otců, který je vyhotoven na základě počtu slov.

Graf č. 1 – grafické vyjádření subkategorií



Zdroj: autor

Tabulka č. 2 – celkové vyjádření subkategorií v procentech (zahrnutí oba rodiče dohromady)

Subkategorie	Počet slov	Procenta
Povýšenost a neochota úřednic	275	2,77 %
Manipulativní chování, lhaní, vydírání	630	6,36 %
Porušení mlčenlivosti	57	0,58 %
Zastaralé metody, stereotypní chování	82	0,83 %
Pravomoci pracovníků (moc)	1 144	11,54 %
Chování pracovníků během šetření, soudů, na úřadě	676	6,82 %
Nadržování jednomu z rodičů	2 919	29,45 %
Řešení záležitostí dětí bez přítomnosti jednoho či obou rodičů	187	1,89 %
Nehájení nejlepšího zájmu dítěte	572	5,77 %
Jednání ve střídavé péči	724	7,30 %
Negativní názor na úřad SPOD	843	8,50 %
Hanlivé pojmenování sociálních pracovníků	1 087	10,97 %
Zanedbaná pomoc v problematice výživného	217	2,19 %
Soudní záležitosti, ostatní služby v souvislosti s OSPOD	500	5,04 %
Celkem	9 913	100,00 %

Zdroj: autor

Tabulka č. 3 – jednotlivé kategorie vyjádřené počtem slov a procentuálně (zahrnuti oba rodiče dohromady)

Kategorie	Počet slov	Procenta
Chování sociálních pracovníc	2 864	28,89 %
Chování SP ve vztahu k rodičům	3 106	31,33 %
Zájem dítěte	1 296	13,07 %
Pojmenování orgánů SPOD	1 930	19,47 %
Systémové záležitosti	717	7,23 %
Celkem	9 913	100,00 %

Zdroj: autor

11.2 Srovnání stížností otců a matek

Na základě mého výzkumu, který by se spíše dal pojmut jako „předvýzkum“, lze konstatovat, že si matky všeobecně stěžují na sociální pracovníce oproti mužům výrazně méně (29,45 % ku 70,55 %).

Matky si celkově nejvíce stěžují na nadržování jednomu z rodičů, na moc sociálních pracovníc a nehájení nejlepšího zájmu dítěte. V jednom případě si také jedna matka stěžovala na porušení mlčenlivosti. Nejméně si naopak stěžují na problematiku výživného a na záležitosti týkající se soudů.

Otcové si stejně jako matky nejvíce stěžují na nadržování jednomu z rodičů a na moc sociálních pracovníc. V obou případech však výrazně více (nadržování: matky 33,57 %, otcové 66,43 %; moc SP: matky 22,90 %, otcové 77,10 %)

Dále výrazně více hanlivě hovoří o sociálních pracovnících a používají velice nevybíravá pojmenování (př. „ježibaby“, „feministky“, „ďáblová pacholky ospoddámy“, „paraziti“, „verbeš“, „femonacistky“, „špína“ apod.). Stejně tak se negativně vyjadřují o úřadu SPOD (šaškárna, středověká totalita, státní fašismus apod.) Matky se často také vyjadřují negativně (socky, špindíry, baby, psí čumák), avšak oproti otcům výrazně méně (hanlivé pojmenování: matky 17,11 %, otcové 82,89 %; úřad SPOD: matky 25,15 %, otcové 74,85 %).

Otcové si dále často stěžují na soudní záležitosti, tedy přesněji na to, jak sociální pracovníce či OSPOD jako celek postupují během soudního řízení a při komunikaci s dalšími službami.

Jak otcové, tak i matky si často stěžují na jednání ve střídavé péči. Otcové si stěžují na časté a priori odmítání (zavrhování) střídavé péče sociálními pracovníci. Matky si naproti tomu naopak stěžují na vnucování této formy péče. Výrazně méně 28,87 % vůči otcům 71,13 %.

Během rozhovorů s rodiči v rámci mé seminární práce jsem narazila na dva názory týkající se této problematiky, které vyjadřují dva póly. Názor matky „dítě patří od přírody k matce“ versus názor otce „střídavá péče je jediným východiskem rozvodu“.

Přehled č. 1 - srovnání stížností matek a otců pro jednotlivé subkategorie v procentech

Povýšenost a neochota úřednic: M 32 %, O 68 %

Manipulativní chování, lhaní (např. říkají pokaždé něco jiného, viz soudy), vydírání:

M 20,63 %, O 79,37 %

Vypouštění informací – porušení mlčenlivosti: matky 100 %

Zastaralé metody, stereotypní chování: otcové 100 %

Pravomoci pracovníků (moc) - ulehčování si práce, zneužívání pravomocí, zanedbání případů:

M 22,90 %, O 77,10 %

Stížnosti na chování pracovníků během (neohlášených) šetření, soudů, na úřadě: M 34,32 %, O 65,68 %

O 65,68 %

Nadržování jednomu z rodičů: M 33,57 %, O 66,43 %

Řešení záležitostí dětí bez přítomnosti jednoho či obou rodičů: M 78,07 %, O 21,93 %

Nehájení nejlepšího zájmu dítěte: M 58,39 %, O 41,61 %

Jednání ve střídavé péči – a priori odmítání či vnucování: M 28,87 %, O 71,13 %

Negativní názor na úřad SPOD (negativní postoj vůči OSPOD, pojmenování): M 25,15 %, O 74,85 %

O 74,85 %

Hanlivé pojmenování sociálních pracovníků: M 17,11 %, O 82,89 %

Soudní záležitosti, stížnosti na ostatní služby v souvislosti s OSPOD: M 11,20 %, O 88,80 %

O 88,80 %

Zanedbaná pomoc v problematice výživného, jeho výše, neplacení: M 12,44 %, O 87,56 %

Nyní zde pro doplnění uvádím tabulku, která nerozlišuje jednotlivé typy stížností (subkategorie), ale uvádí celkový počet slov a procentuální vyjádření stížnosti pro matky a otce zvlášť.

Tabulka č. 4 - srovnání počtu slov otců a matek

Rodiče	Celkem - počet slov	Procenta
Matky	2 919	29,45 %
Otcové	6 994	70,55 %

Zdroj: autor

Má domněnka, že otcové jsou více nespokojeni v interakci se sociálními pracovníky, je tímto potvrzena.

Dále zde uvádím tabulku č. 5, která na rozdíl od tabulky č. 1, ukazuje nejen počet slov jednotlivých subkategorií u matek a otců, ale i jejich procentuální vyjádření. Je možné uvidět, na co si nejvíce otcové a matky stěžují.

Tabulka č. 5 – vyjádření rozdílu v subkategoriích počtem slov a procentuálně ve vztahu vždy k matkám a k otcům zvlášť

Subkategorie	Počet slov - otcové	Procenta	Počet slov - matky	Procenta
Povýšenost a neochota úřednic	187	2,67%	88	3,01 %
Manipulativní chování, lhaní, vydírání	500	7,15%	130	4,45 %
Porušení mlčenlivosti	0	0,00%	57	1,95 %
Zastaralé metody, stereotypní chování	82	1,17%	0	0,00 %
Pravomoci pracovníků (moc)	882	12,61%	262	8,98 %
Chování pracovníků během šetření, soudů, na úřadě	444	6,35%	232	7,95 %
Nadržování jednomu z rodičů	1 939	27,72%	980	33,57 %
Řešení záležitostí dětí bez přítomnosti jednoho či obou rodičů	41	0,59%	146	5,00 %
Nehájení nejlepšího zájmu dítěte	238	3,40%	334	11,44 %
Jednání ve střídavé péči	515	7,36%	209	7,16 %
Negativní názor na úřad SPOD	631	9,02%	212	7,26 %
Hanlivé pojmenování sociálních pracovníků	901	12,88%	186	6,37 %
Zanedbaná pomoc v problematice výživného	190	2,72%	27	0,92 %
Soudní záležitosti, ostatní služby v souvislosti s OSPOD	444	6,35%	56	1,92 %
Celkem	6 994	100,00%	2 919	100,00 %

Zdroj: autor

11.3 Soubor doporučení sociálním pracovnícím

Při vytváření souboru doporučení jsem pracovala se třemi zdroji¹³. Dva zdroje zastupovaly dobrou praxi, a to tedy rozhovory v rámci výzkumu KSP a rozhovory z mé seminární práce. Diskusní fóra zastupovala spíše špatnou praxi OSPOD.

Jak již bylo řečeno, postupně jsem si uvědomovala, že diskusní fóra mají spíše subjektivní povahu, neboť do nich přispívají především ti, co mají potřebu si stěžovat či hledat viníka (více v předchozích kapitolách). Dalo by se tedy říci, že nejsou zcela relevantní. Nicméně jak je uvedeno v kapitole 10, jsem využila všechny zdroje při formulaci souboru doporučení, neboť se všechny zdroje v konečném důsledku týkaly stejných věcí.

Doporučení jsem tedy formulovala na základě dobré praxe, kdy jsem doporučovala to, co rodiče na sociálních pracovnících oceňovali, i na základě stížností s negativním charakterem, kdy jsem stížnost v podstatě obrátila a převedla do pozitivní roviny, např. stížnosti na špatnou komunikaci mezi sociální pracovníci a klientem – práce na komunikačních dovednostech.

Přestože ve zdrojích jsou značné metodologické odlišnosti – naproti dobré praxi a chvále stojí negativní stížnosti, bylo možné formulovat shodná doporučení jak z rozhovorů, tak z diskusních fór, neboť se týkaly v podstatě stejných záležitostí, jen byly vytvořeny trochu jiným způsobem. Například: dobrá praxe – oceňování toho, že sociální pracovníce oznamují šetření vs. špatná praxe – stížnosti na neohlášená šetření – doporučení – dopředu domloutvat termíny šetření.

11.3.1 Doporučení vycházející ze stížností

Stížnosti rodičů v rozvodové situaci na sociální pracovníce OSPOD nutně neznamenají, že sociální pracovníce takové doopravdy jsou, nicméně je nutné je brát alespoň trochu vážně, byť zde chybí jisté parametry, ze kterých by šlo lépe usoudit, o jaké typy se jedná lidí (kromě víkendových tatínek a tzv. zhrzených matek).

Je známé, že sociální pracovníce jsou zatíženy nadměrným počtem případů a mohou tak sklouznout k nevhodnému chování. Samozřejmě jsou také lidé s chybami či už se u nich může projevit syndrom vyhoření. To vše je nutné reflektovat právě kvůli tomu, že tyto pracovníce mají obrovskou moc, díky které mění životy mnoha lidí.

Ze stížností jsem se pokusila vytvořit seznam doporučení, který by teoreticky mohl přispět k lepší spolupráci mezi zainteresovanými stranami. Tento seznam vznikl na základě subkategorií, které jsem během práce s diskusními fóry vytvořila.

¹³ Z každého zdroje jsem vypracovala seznam doporučení. Všechny seznamy pak tvoří celkový soubor doporučení.

Doporučení vycházející ze stížností

- Práce na komunikačních dovednostech - kurzy správné komunikace s klientem
- Sebereflexe své moci – účast na supervizi
- Snaha vždy na návštěvu upozornit, případně přijít tak, aby rodina nebyla vyloženě rušena/zaskočena – chovat se vždy slušně, reflektovat, že se jedná o narušení teritoria rodiny
- Neutrální pozice - otec je taky rodič
- Rodiče vždy mají být o všem informováni
- Neodmítat a priori střídavou péči, vždy brát v úvahu názor dítěte
- Opět nutné systémové změny – příliš mnoho případů, mnoho administrativy – není čas na sociální práci – poté zanedbání na úkor jiných případů (i dle rodičů lhaní, manipulace atd. – přepracovanost, vyhoření)
- Pozor na případné arogantní chování a povýšenost - nutnost sebereflexe

11.3.2 Doporučení vycházejí z výzkumu Katedry sociální práce (KSP)

Dále byla vytvořena doporučení na základě rozhovorů se sociálními pracovníci, s rodiči během výzkumu na KSP.

Doporučení z výzkumu KSP - rodiče

Partnerský přístup ke klientovi

- Rovnocenný vztah
- Lidský přístup, vzájemná důvěra, navazování vztahu
- Neodsuzovat, vyslechnout, lidsky poradit, empatie
- Spolehlivost, vstřícnost, ochota, slušnost
- Možnost svěřit se, poradit se
- Pozor na předsudky, pozor na škatulkování, stereotypy
- Profesionalita, odbornost
- Neutralita, stejný přístup k oběma rodičům (pozor na nadržování)

Podpora pěstounů

- Podpora ve vzájemném setkávání se s dalšími pěstouny, pomoc s vyhledáváním těchto setkání
- Poskytování informací o přednáškách pro pěstouny
- Práce s pěstouny a dětmi v jejich péči, práce s biologickými rodiči

- Více zkoumat vztahy mezi dětmi a biologickými rodiči – nenutit je k návštěvám, když o to nestojí – zájem dítěte ne rodiče

Rodina

- Sledovat potřeby rodin, mít zájem o dítě – mluvit s ním, zapojit ho do procesu
- V případě problému přijet do rodiny – jednat rychle, zavčas podpořit, upozorňovat na to, co se může stát
 - pomáhat pružně dle potřeby klienta (zajímat se o jeho potřeby)
- Nutnost být flexibilní – pozor na stereotypní chování
- Efektivní komunikace s rodinou, včetně po telefonu – být tu pro klienta, když to potřebuje
 - více osobního kontaktu, možnost zavolat v případě potřeby
- Rozpoznat hlavní problém a efektivně ho řešit, aktivně se zapojit do řešení problému
 - jednat včas, preventivně - péče již v zárodku problému
- Nevzdat to, stát při rodině, podporovat klienty (rodiče)
- Domlouvat termíny návštěv dopředu (pokud je to možné, záleží na dané situaci)
- Snaha pomáhat v různých náročných situacích (ochota pomoci)
- Netlačit na klienty, provádět malé kroky, individuální plány (individuální spolupráce)
 - umět nasměrovat správným směrem
- Pomoc s úředními záležitostmi, podpora, jasné a srozumitelné informace, poradenství
- Pozitivní vztah k dětem, zajímat se o dítě, mluvit s ním, doptávat se ho, co ono samo chce – umět s nimi pracovat
- Ochota podniknout různé kroky v zájmu dítěte, včetně terénní práce
- Definovat si pro sebe, co je to zájem dítěte – stále hájit zájem dítěte
- Dítě vždy na prvním místě
- Faktická pomoc (hledání práce, pomoc s dávkami), materiální pomoc (pořádání sbírek atd.) – projev zájmu
- Navázání/nabízení na další služby
 - provázanost, návaznost služeb, orientace ve službách, v dané problematice (služby pěstounů, zkušenosti jiných klientů) – efektivní návaznost pomoci
- Pomoc při začleňování se zpět do společnosti (inkluze)

Sociální pracovník

- Vyrovnaná a silná osobnost
- Návštěvy různých seminářů, preventivních programů
- Kvalitní školení, přebírání nových metod, soustavné vzdělávání se
- Výcviky týkající se zanedbávání a týrání dítěte
- Školení zaměřující se na práci s dětmi
- Supervize, sebereflexe
 - nutné reflektovat případný sklon k manipulaci, nebagatelizovat případy, zanedbávat případy (více sociálních pracovníků)
- Případové konference¹⁴
- Odebírání dětí
 - u rozhodnutí o odběru dětí by měl být kolektiv pracovníků
 - ověřovat si veškeré informace a jejich pravdivost
 - více o tom s rodiči hovořit
 - odebrání dítěte jako nejzazší možnost
 - předcházení odběru, zapojení více okolí, dalších služeb
- Spolupráce na oddělení, reflektovat moc, kterou disponují
- Multidisciplinární spolupráce, včasná intervence a pomoc

System

- Zatraktivnit OSPOD pro mladé pracovníky
- Větší počet sociálních pracovníků (více mladých pracovníků)
- Lepší finanční ohodnocení
- Muži na OSPOD (Ženy mají někdy strach z reakcí mužských klientů na úkor dítěte, což je nutné řešit na oddělení.)

Doporučení z výzkumu KSP – sociální pracovníce

Vztah

- Důvěra ve vztahu
- Lidský přístup, komplexní přístup
- Kompetentnost, profesionalita
- Vstřícnost, neautoritativní přístup

¹⁴ Případová konference znamená plánované setkávání odborníků, kteří intenzivně pracují s rodinou a ohroženým dítětem a provázejí je v jejich náročné životní situaci. Případové konference jsou pořádány a koordinovány multidisciplinárním týmem, který má pro rodinu funkci podpůrné sítě (Bechyňová, 2008).

Pomoc rodině

- Případové konference, podpora rodin či náhradní rodinná péče (dále NRP) - zajištění bezpečného prostředí pro dítě
- Podpora spokojenosti a štěstí dětí, vše v jejich zájmu ne zájmu rodičů
 - pozor na odlišné představy o nejlepším zájmu dítěte, hodnoty – nutné to brát v úvahu: jinou představu má soudce, jinou právník, jinou rodič, jinou sociální pracovnice a úplně jinou může mít to dítě – nezapomínat na jiný pohled dítěte
- Intenzivní práce s rodinou, vždy snaha vrátit dítě zpět do rodiny, či NRP (hledání zdrojů v rodině, v NRP)
- Podpora v osamostatňování rodiny, podpora rodinného prostředí vhodného pro dítě, zmocňování rodičů, zodpovědnost na rodiče
- pečlivá dokumentace případu
- Pohovory s dětmi
- Věcnost, přesnost a jasnost informací - jasná komunikace, upřesňování, prostor se doptat
- Intenzivní spolupráce a komunikace s rodinou, včasná informovanost rodičů – nic nezanedbat
 - přizpůsobit komunikaci dle jejich potřeb
- Individuální přístup ke každému případu, individuální plánování, pokud možno i se zapojením dětí
- Informace o různých alternativních řešeních a také o tom, co se může stát, když se nebude postupovat dle plánu
- Dohlížet na rozvoj dítěte a funkčnost rodiny
- Pečlivé vyhodnocování situace dítěte – vždy myslet na dítě v rodině
- Neulehčovat si práci – práce s rodinou i mimo ni

Střídavá péče

- Nutné podporovat komunikaci mezi rodiči, mediace
- Individuální přístup, trpělivost
- Zapojení dítěte do rozhodování
- Nutné na SP pohlížet realistiky (vzdálenost bydliště - škola, kamarádi)
 - bydliště – upozornit na možná úskalí, mluvit o budoucnosti, ukázat i alternativy – věnovat se rodině
- Nepřikazovat, podporovat dohodu, vést k vlastní zodpovědnosti

- Podpora pěstounů, NRP

Systém

- Přetíženost OSPOD (hodně případů, málo času) – více peněz na OSPOD, více lidí - variabilita případů
- Pozitivní propaganda – bourání stereotypů, zlepšení image
- Nátlak na MPSV – finance, metodiky, zájem o sociální pracovníce (ocenění)
- Zákon – problémem neustálé změny
- Nutný odpočinek, více dovolené vzhledem k přetíženosti
- Více mužů na OSPOD
- Odpadla možnost finanční podpory – dobře odkázat na dávky
- Příliš úřednické práce
- Soudy – často jsou mimo realitu – musí si to zažít – nutné na to brát zřetel
- Problém NNO – čekací doba, fluktuace lidí (intervence nemůže čekat měsíce)

Sociální pracovník

- Sebereflexe, poučení se z chyb
- Multidisciplinární spolupráce, kolegiálnost
- Kvalitní vyhodnocování situace, zapojení více subjektů
- Pozor na přehnané ambice a nerealistické vize, cíle musí být reálné a proveditelné
- Za úspěch je nutné považovat i drobné posuny, nechtít toho moc
- Supervize na pracovišti
- Pozor na role a přebírání zodpovědnosti za ostatní
- Někdy zmatení rolí – nutné to reflektovat (rozvod – za dítě, ale pomoc rodině)

Další služby

- Dobrá a kvalitní síť sociálních služeb (multidisciplinární spolupráce) – nutný pečlivý výběr, ne vždy jsou vyhovující
- Komunikace se zvolenou sociální službou - podpora rodiny, aby se účastnili další služby
- Ústav jako poslední možnost, hledat alternativy (například i ZDVOP na vlastní žádost)
 - odebrat v nejzazším případě a vždy pokračovat ve spolupráci, motivovat ke změně
 - upozornit na to rodinu dříve, než se situace vyhrotil

V rámci přednášky na KSP jsem měla možnost získat doporučení od paní magistry Vaculíkové.

Paní Mgr. Vaculíková (přednáška Role OSPOD, 13. 3. 2014, UK)

Vaculíková doporučuje tyto kroky pro zlepšení vztahu sociální pracovnice-klient:

- Prezentace v médiích – propaganda (na vysokých školách, na veřejnosti). Na OSPOD pracují především ženy. Otcové mohou mít často předsudky, negativní postoje od začátku. Mohou se domnívat, že ženy pomáhají jenom ženám. Bylo by dobré, kdyby bylo více sociálních pracovníků mužů.
- Proškolení pracovníků – vlastní výběr – Bylo by vhodné, aby tyto intenzivní kurzy byly povinné, např. práce s dětmi a rodiči v rozvodu (ideálně zajištěno organizací, náhradní volno). Některé kurzy jsou pouze na oko, aby sociální pracovnice splnily hodiny povinného školení.
- Podpora úřadů
- Možnost se vymezit, nemít tolik povinností, říci ne a odkázat na jiné služby (problém v menších městech, v Praze výhoda) – podpora spolupráce
- Komunikace, neutralita v rámci samostatné práce, odkaz na rodinná centra, Centrum pro rodinu ve vývoji
- Vymezení kompetencí OSPOD (kdy zasáhnout a kdy už/ještě ne), jednotnost subjektů
- Vracet rodičům zodpovědnost (podepsat papír o své rodičovské zodpovědnosti) – formalita pro OSPOD
- Možnost nařídit rodinnou poradnu – za nedodržení sankce
- Pozor na styk rodičů s dětmi za každou cenu
- Veškeré informace k případu podávat písemně

11.3.3 Doporučení vycházející ze seminární práce „Fenomén víkendových tatínků“

Čerpala jsem také z dat získaných z rozhovorů během mé seminární práce. Tyto rozhovory se týkaly problematiky víkendových tatínků.

- Nutnost být flexibilní – pozor na stereotypní chování
- Pomáhat pružně dle potřeby klienta (zajímat se o jeho potřeby)
- Stále hájit zájem dítěte
- Pozor na nadržování (nutná neutralita)
- Průběžné vzdělávání se, projevit zájem o případ

- Slušnost, vstřícnost, projev zájmu (nenechat v tom rodiče samotného/sami)
- Vztah k dětem, umět pracovat s dětmi (kurzy)
- Odbornost, profesionalita (kurzy)
- Nutné reflektovat svou moc
- Nutné reflektovat případnou manipulaci, nebagatelizovat, nezanedbávat případy (více sociálních pracovníků)
- Dítě je vždy na prvním místě
- I muži na OSPOD

11.3.4 Shrnutí doporučení

Navzdory tomu, že zdroje pro soubor doporučení mají odlišnou povahu lze konstatovat, že v mnohém se doporučení rodičů jak v rámci výzkumu KSP, mé seminární práce, tak i doporučení vytvořená na základě stížností z diskusních fór shodují s doporučeními od sociálních pracovníků.

Rodiče, se kterými byly provedeny rozhovory v rámci výzkumu dobré praxe na Katedře sociální práce, doporučují partnerský přístup, který by znamenal rovnocenný vztah, neškatulkování, ochotu, spolehlivost, slušnost a navozování důvěrného vztahu mezi klientem a pracovníci. Sociální pracovníci by měly disponovat odborností a jejich chování by mělo na profesionální úrovni. Důležitá je také empatie a nabídka možnosti kdykoliv poradit. Sociální pracovníci by měly k oběma rodičům přistupovat stejně, tedy dodržovat neutrální pozici. Měly by vždy sledovat zájem dítěte, který by pro sebe měly mít jasně definovaný. Samozřejmě by také měly mít kompetence umět s dětmi vhodně jednat, zajímat se o ně a brát v úvahu i jejich pohled na danou situaci.

Dále rodiče oceňují, když sociální pracovníci jsou ochotny udělat nějaké kroky navíc, aby zajistily efektivní řešení případných problémů. Je dobré, když klienti vědí, že své sociální pracovníci mohou zavolat a poradit se a že ona jim bez předsudků a s pochopením pomůže.

Rodiče také považují za velice přínosné, když se návštěvy sociálních pracovníků pokud možno domlouvají dopředu. Dále je dobré, když jim sociální pracovníci pomáhají s úředními záležitostmi a snaží se jim pomoci při případném začleňování zpět do společnosti s tím, že na ně ale netlačí, ale pracují s nimi skrze individuální plánování. Schopnost navázat na další služby, které jsou pro daný případ přínosné, je hodnocena také velice pozitivně.

Rodiče – pěstouni kladně hodnotí, když jim sociální pracovníci poskytují informace o nejrůznějších přednáškách. Doporučují také, aby děti nebyly nucené k návštěvám svých

biologických rodičů, když o to nejeví zájem či z toho mají dokonce obavy. V téhle oblasti je nutná velká obezřetnost.

Sociální pracovník dle názorů rodičů by měl být silnou osobností, která je schopná na sobě pracovat a rozvíjet se, například se účastnit různých seminářů a školení, které se kupříkladu zaměřují na práci s dětmi, dále výcviky, týkající se zanedbávání a týrání dítěte. Hovoří o nutnosti multidisciplinární spolupráce a spolupráce na oddělení, pozitivních aspektech supervizí a případových konferencí.

Sociální pracovnice by měly reflektovat svou moc, kterou disponují a o závažných krocích, jako je například odebrání dítěte, by vždy měly rozhodovat kolektivně v rámci oddělení.

Někteří rodiče reflektují poddimenzovanost OSPOD a nedostatečné finanční ohodnocení. Hovoří o nutnosti zatraktivnění této práce pro mladé pracovníky a také pro muže.

Doporučení, která vznikla na základě rozhovorů s rodiči v rámci mé seminární práce, se v podstatě shodují s tím, co doporučovali rodiče v rámci výzkumu KSP.

Důležité je slušné, vstřícné a profesionální chování. Schopnosti pomáhat pružně dle potřeb dané rodiny, hájit zájem dítěte a chovat se vzhledem k rodičům neutrálně jsou v práci sociálních pracovníků nezbytné. Rodiče upozorňují na nutnost reflexe moci sociálních pracovníků a nutnou obezřetnost u případné manipulace či bagatelizování případů. Sociální pracovnice by se také měly účastnit nejrůznějších seminářů, jak jednat s dětmi. Soustavné vzdělávání by mělo být v této profesi naprostou samozřejmostí. Několik rodičů se shodlo na některých negativních důsledcích feminizace OSPOD¹⁵ a doporučují, aby bylo více mužských sociálních pracovníků na tomto oddělení.

Ze stížností rodičů v rozvodové situaci se lze dopracovat k mnoha podobným doporučením. Sociální pracovnice by měly pracovat na svých komunikačních dovednostech a případně se i účastnily různých kurzů zaměřených na oblast efektivní komunikace. Dále rodiče považují za důležité, aby reflektovaly svou moc, k čemuž je dobrá účast na seriózních supervizích.

Je dobré doporučit, aby se sociální pracovnice šetření v rodině snažily domluvit předem, nebo aby přicházely ve vhodnou dobu. Není vhodné, aby prováděly šetření například v době, kdy děti odcházejí ze školy nebo se z ní naopak vrací. Během šetření by sociální pracovnice také měly reflektovat, že narušují teritorium rodiny a podle toho se chovat.

Sociální pracovnice by také měly zaujímat stejnou pozici k oběma rodičům a předcházet nadřizování jednomu z nich. V této souvislosti je možné doporučit, aby o střídavé péči více uvažovaly v kontextu dané rodiny a aby tuto formu péče a priori neodmítaly. Na druhou

¹⁵ Ženy se mohou zaleknout případných výhrůžek ze strany otců.

stranu by ani neměly střídavou péči rodičům vnucovat, pokud o to opravdu nestojí. Vždy se musí brát v úvahu i názor dítěte.

Sociální pracovnice by si také měly dávat pozor na své jednání a snažit se chovat vždy vstřícně a chápavě. Arogance, povýšenost a neochota pak mohou spolupráci s rodinou výrazně narušit.

Důležité je také poskytovat rodičům takové informace během jednání na oddělení, které nebudou pak v rozporu s tím, jak se sociální pracovnice budou chovat u soudů. To znamená, že není žádoucí říkat něco jiného do telefonu či na jednání a něco jiného během soudního líčení. Významné je také navazovat rodiny na další služby, které budou odpovídat jejich potřebám.

Co se týče zanedbávání případů, zde je nutné pamatovat i na přetíženost sociálních pracovnic. Proto je dobré také prosazovat změny v systému, který by měl více finančních prostředků poskytovat právě tomuto oddělení. Nutná je taky práce na zatraktivnění OSPOD, které se například může uskutečnit skrze přednášky na školách, kterých by se mohly sociální pracovnice účastnit. V tomto směru jistě přispěje výzkum Katedry sociální práce FF UK.

Z rozhovorů se sociálními pracovníky vyplynulo, že za důležité považují důvěrný vztah s klienty, lidský přístup, profesionalitu a vstřícnost. Velice důležitá je také podpora rodin v jejich osamostatňování.

Významnou roli má věcnost a srozumitelnost poskytovaných informací, pečlivá dokumentace případů a pečlivé vyhodnocování situace dítěte. Sociální pracovnice si musí dávat pozor, aby si neulehčovaly práci.

Nutný je také individuální přístup (individuální plánování), informování o různých alternativních řešení dané situace a také o důsledcích nedodržování plánů. Je také nezbytné dohlížet na funkčnost rodiny a rozvoj dítěte. Dítě má být vždy na prvním místě a má se dělat vše proto, aby bylo šťastné a vyrůstalo ve stabilním rodinném prostředí, ideálně se svými rodiči, případně v rámci náhradní rodinné péče. Osvědčily se také pohovory s dětmi. Je nutné brát v úvahu i jejich názory a postoje k dané situaci. Významnou úlohu mají případové konference, kterých se děti mohou účastnit.

Sociální pracovnice v rámci výzkumu většinou nepovažovaly střídavou péči (dále SP) za vhodnou formu péče o dítě. Nicméně v případě SP doporučovaly především nutnost podporování rodičů v efektivní komunikaci. Dále upozorňovaly na to, že se SP nesmí vnucovat a že je důležité také do rozhodování zapojovat děti. Dále je nezbytné uvažovat realisticky a rodiče vždy upozorňovat na případné problémy SP, jako je přílišná vzdálenost

bydliště, změna školy, ztráta kamarádu. V takovém případě je dobré doporučit výlučnou péči s velmi rozšířeným stykem s druhým rodičem. Vždy je tedy nutný individuální přístup.

Dále by ústavní výchova vždy měla být jako poslední možností řešení dané situace. Významné je podporovat náhradní rodinou péči a samozřejmě samotné pěstouny.

Sociální pracovníce si také musejí dávat pozor na to, aby nepřebíraly zodpovědnost za rodiče, která jim nenáleží. Je nutné reflektovat případné zmatení rolí. Významnou roli v této oblasti má supervize na pracovišti.

Sociální pracovníce také upozorňují na přetíženost OSPOD a na to, že je nutná pozitivní propaganda, která by zatriaktivnila práci na OSPOD. Zároveň je stále nutné vyvíjet nátlak na MPSV, neboť chybí finance, které by zajistily možnost poskytnout více pracovních míst. Sociální pracovníce mají dále příliš úřednické práce vlivem neustálých změn zákona a nových vyhlášek, takže na samotnou sociální práci někdy ani není čas. Navíc by měly mít více času na odpočinek, což opět dalším argumentem proto, aby na OSPOD mohlo pracovat více lidí. Dobré by také bylo, aby narostl počet mužských sociálních pracovníků.

Nutný je i nátlak na neziskové organizace (NNO), u kterých se někdy sociální pracovníce setkávají s problémem příliš dlouhé čekací doby na poskytnutí služeb. Tento problém by NNO měly reflektovat a pracovat na něm. Nutné je také tlačit na soudy, aby se více zajímaly o charakter daného případu, neboť právě soudy jsou často postaveny mimo realitu případu, byť jejich rozhodování má dalekosáhlé důsledky.

Obecně by sociální pracovníci měli mít dobrou schopnost sebereflexe a měli by se umět poučit z chyb. Důležitá je multidisciplinární spolupráce, kolegiálnost a návaznost sociálních služeb. Je nutné pečlivě vybírat další služby, se zvolenými službami komunikovat a také přímo podporovat rodiny v účasti v dané službě. Za úspěch je nutné u klientů považovat i drobné posuny a nechtít toho od rodin příliš na jednou. Je nutné přistupovat k případům individuálně a pracovat na individuálních plánech.

Celkově sociální pracovníce reflektují řadu problémů na OSPOD a mají mnoho nápadů na to, co by se dalo zlepšit. Zároveň dokáží vyzdvihnout to, co se v praxi osvědčuje jako pozitivní a tudíž je možné to doporučit i ostatním sociálním pracovnícům a pracovníkům.

Závěr

Záměrem této bakalářské práce bylo uceleně představit oblast sociálně-právní ochrany dětí, jakožto i pověřených orgánů SPOD, a zjistit, jak rodiče nacházející se v rozvodové situaci hodnotí sociální pracovnice OSPOD. Právě rozvody představují širokou agendu práce sociálních pracovníků.

Ve své práci jsem se snažila poukázat na náročnost práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí – tedy na požadavky k této práci, na problematiku vyhoření a také na organizační kulturu, která může mít na výkon pracovníků velký vliv.

Praktická část se pak již zabývala samotnými stížnostmi rodičů z diskusních fór a souborem doporučení. Při vytváření doporučení jsem čerpala nejen ze stížností, z rozhovorů v rámci výzkumu KSP a z mé seminární práce, ale také ze svých zkušeností z praxe na OSPOD. Díky této praxi jsem mohla reflektovat to, že stížnosti rodičů nutně neznamenají, že všechny sociální pracovnice jsou takové, jak je daní rodiče popisují.

Během své praxe na OSPOD jsem se také mohla přesvědčit o tom, jaké je na tomto oddělení administrativní zatížení. Každý spis musí mít vyhodnocení situace dítěte, které může mít i několik stran. Je neustále nutné jezdit k soudům za účelem potvrzení pravomoci soudního rozsudku s tím, že se často stane, že toto potvrzení ještě není k dispozici, tudíž cesta může být naprosto zbytečná. Při práci s klientem je nutné dokumentovat veškeré úkony přes šetření v rodině až po běžný telefonát či email, je nutné psát zápisy z jednání, vyjadřovat se k veškerým zprávám od odborníků, k soudnímu jednání apod. Dále je nutné přehledně vést spisové dokumentace dětí. Ty mohou mít stovky (i více) stran v závislosti na délce a složitosti případu. Vždy jednou ročně se musí pracovat na archivaci spisů dětí, které v daný rok již dospěly, což opět vyžaduje hodně času. Toto není ani zdaleka jediná agenda sociálních pracovníků (soudní jednání, práce s klienty, šetření, návazné služby, ústavní péče, náhradní rodinná péče). Navíc jim s tímto zatížením mohli pomáhat praktikanti, kteří mají od roku 2015 prakticky znemožněno praktikovat na OSPOD.

Celkově lze tedy konstatovat, že by bylo skutečně velice prospěšné, aby na OSPOD pracovalo více sociálních pracovníků a pracovníků. Přepřacovanost, která může vést k řadě chybným krokům, a nutnost upřednostňovat akutní případy na úkor těch méně závažných práci sociálních pracovníků výrazně komplikuje. To se pak odráží i na její kvalitě a může mít za důsledek jak vyhoření, tak nespokojenost klientů.

Tento problém je dle mého názoru zapříčiněn jak jistou neatraktivností či obavami spojenými s prací na OSPOD, tak samozřejmě finanční poddimenzovaností tohoto oddělení. Oddělení sociálně-právní ochrany dětí nemají tedy dostatek financí na pokrytí platu pracovníků

a pracovníků, což vede k tomu, že toto oddělení je personálně poddimenzováno, neboť si leckdy nové pracovníky nemůže dovolit. Pracovníci jsou, jak již bylo několikrát zmíněno, přetížení počtem případů, což pak vede k problémům dříve popisovaným, př. syndrom vyhoření apod. Někteří lidé v mém výzkumu tento problém reflektovali a doporučovali v této oblasti změny.

V obou případech by tedy bylo nutné přistoupit k systémovým změnám. Je velmi důležité, aby každý OSPOD disponoval více finančními prostředky, aby mohl případné zájemce o toto povolání vůbec zaplatit. Nutné je také zapracovat na optimálnosti administrativního zatížení, protože administrativní přetíženost může způsobovat to, že na sociální práci není dostatek času. Tato doporučení se pak budou vztahovat na sociální pracovníky, kteří se pohybují v oblasti, ve které mají na tyto záležitosti vliv. Dále je jistě nutné se snažit o zatraktivnění práce OSPOD a o bourání různých mýtů spojených s tímto oddělení („zubatá, co bere děti“), což je i záměr výzkumu KSP FF. Samozřejmě u samotných studentů je velmi užitečné, když sami mohou tuto práci zažít během své praxe. I z toho důvodu vnímám praktické znemožnění poskytování praxe studentů za velice negativní.

Na závěr je nutné opět upozornit na to, že při analyzování diskusních fór jsem narážela na mnoho stížností, které se zdají být opodstatněné, a bylo by dobré na nich zapracovat. Zároveň jsem stále reflektovala jistou subjektivnost těchto stížností. Nicméně doporučení vycházejí především z rozhovorů, které mají objektivnější charakter. Tudíž si myslím, že mají určitou seriózní hodnotu.

Lze konstatovat, že je důležité vědět, co rodiče, kteří se nacházejí v těžké životní situaci, jakou je rozvod, hodnotí na sociálních pracovnících negativně, a reagovat na to. Je dobré to následně vyhodnotit a pomocí doporučení zapracovat na změně, která by mohla vést nejen ke zlepšení komunikace s klienty v rozvodu, ale také ke zlepšení vnímání OSPOD jako takového. Dle mého názoru tato bakalářská práce může pomoci i začínajícím sociálním pracovnícům, aby věděly, na co si rodiče stěžují a jak se tomu dá eventuálně předejít.

Přínosem této práce je tedy nejen zjištění toho, na co si rodiče v rozvodové situaci stěžují, ale také soubor doporučení, který lze využít plošně. To znamená, že je možné s tímto souborem pracovat nejen v souvislosti s rozvody, ale i v souvislosti s náhradní rodinou péčí, s drogově závislými rodiči apod. To by opět mohlo pomoci ke zlepšení vzájemné kooperace a k pozitivnějšímu vnímání OSPOD. Vždyť sociální pracovníce vykonávají náročné poslání, které si zaslouží uznání, nikoliv hanu.

Seznam zdrojů

- BOWER, Marion, 2005. Working with families who see help as the problem in BOWER, Marion. *Psychoanalytic Theory for Social Work Practice: Thinking Under Fire*, Vyd. První, New York: Routledge, s. 157-168, ISBN: 0-203-34115-5
- BECHYŇOVÁ, Věra, 2008. Případové konference. In: Věra BECHYŇOVÁ, Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, s. 89-93 ISBN 978-80-7367-392-5.
- GIDDENS, Anthony, 1999. *Sociologie*. Vyd. 1. Praha: Argo, 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- GARDNER, Richard A, 1996. *Syndrom zavrženého rodiče*. Vyd. 1. Praha: JAN, 104 s. ISBN 80-85529-22-X.
- KELLER, Jan, 1997. *Úvod do sociologie*. 4., rozšířené vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 181 s. ISBN 80-85850-25-7.
- KELLER, Jan, 2011. *Nová sociální rizika: a proč se jim nevyhneme*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 197 s. ISBN 978-80-7419-059-9.
- KOLDINSKÁ, Kristiana, 2009. Sociálně-právní ochrana. In: Igor TOMEŠ a kol. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, s. 196-203. ISBN 978-80-7367-483-0.
- LINHART, Jiří, 2002. *Slovník cizích slov pro nové století*. Litvínov: Dialog, 412 s. ISBN 80-85843-61-7.
- MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Rozvod/rozvod dospělých partnerů. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, s. 362-363. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, 182 s. ISBN 978-80-7367-739-8.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 271 s. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich a Petr HARTL, 2003. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, s. 51-60. ISBN 80-7178-548-2.

- MATOUŠEK, Oldřich a Šárka UHLÍKOVÁ, 2005. Sociální práce s rodinami v rozvodu. In: Oldřich MATOUŠEK, Pavla KODYMOVÁ, Jana KOLÁČKOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, s. 57-74. ISBN 80-7367-002-X.
- MIZRAHI, Terry a Larry E. DAVIS, eds., 2008. *Encyclopedia of Social Work*. 20th ed. Washington, DC: NASW Press, 4 sv. ISBN 978-0-19-530661-3.
- MUSIL, Libor, 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
- MUSIL, Libor, 2013. Kultura organizace. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, s. 520-523. ISBN 978-80-262-0366-7.
- NEČASOVÁ, Mirka, 2003. Profesionální etika. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, s. 21-48. ISBN 80-7178-548-2.
- ŠPECIÁNOVÁ, Šárka, 2007. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 36 s. ISBN 978-80-86991-27-6.
- TOMEŠ, Igor, 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 439 s. ISBN 978-80-7367-680-3.
- TOMEŠ, Igor, 2009. Geneze současné sociální správy v Evropě. In: Igor TOMEŠ a kol. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, s. 44-52. ISBN 978-80-7367-483-0.
- TOMEŠ, Igor a Lucie BENEŠOVÁ, 2009. Subjekty veřejné sociální správy. In: Igor TOMEŠ a kol. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, s. 89-115. ISBN 978-80-7367-483-0.

Právní normy

- Česko. Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, 2012. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 33, s. 1026-1365. ISSN 1211-1244.
- Česko. Zákon č. 359/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999, o sociálně-právní ochraně dětí, 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 111, s. 7662-7681.

Elektronické zdroje

- BLAŽKOVÁ, Jana a Luděk NAVARA, 24. 3. 2004. Štrasburk dal lekci české justici. In: *IDNES.cz* [online]. [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: http://zpravy.idnes.cz/domaci.aspx?r=domaci&c=A040323_223806_domaci_pol&t=A040323_223806_domaci_pol&r2=domaci.

ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ (MPSV), 2012. Sociální reforma v oblasti dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, s účinností od 1. ledna 2012. In: *mpsv.cz* [online]. Praha: MPSV [cit. 2014-10-10]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11934/stanovisko.pdf>.

ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ (MPSV), 2014. Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. In: *mpsv.cz* [online]. Praha: MPSV [cit. 2015-03-03]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14319>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD (ČSÚ), [2015]. Rozvodovost. In: *czso.cz* [online]. Praha: ČSÚ. Akt. dne: 23. 1. 2015 [cit. 2015-03-17]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/rozvodovost>.

Čeští otcové uspěli v prvním boji o děti ve Štrasburku. 24. 3. 2004 In: *Novinky.cz* [online]. [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/zahranicni/28409-cesti-otcove-uspeli-v-prvnim-boji-o-deti-ve-strasburku.html>.

JEDLIČKA, Jaroslav. © 2001-2015. Syndrom "PAS" (Parental Alienation Syndrome): syndrom jako psychické týrání dítěte. In: *Pedagogicko-psychologická poradna, Bruntál*. [online]. [cit. 2015-01-17]. Dostupné z: <http://www.pppbruntal.cz/texty/pas5.html>.

KAMERMAN, Sheila B. a Shirley Gatenio GABEL, 8/31/06. *Social Protection for Children and their Families: A Global Overview* [online]. New York: UNICEF [cit. 2015-03-18].

Dostupné z:

http://www.unicef.org/socialpolicy/files/Social_Protection_for_Children_and_their_Families_A_Global_Overview.pdf.

Liberecký kraj, [2014]. Kvalifikační požadavky, vzdělání. *Liberecký kraj* [online]. [cit. 2014-10-02]. Dostupné z: <http://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/page2149/Registrace-socialnich-sluzeb/6-kvalifikacni-pozadavky-vzdelavani>.

OSPOD.info, [2003]. Praha: Orgán sociálně-právní ochrany dětí [online]. [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: www.OSPOD.info.

PATERA, Luboš, PEDOVIČ, Nenad, KOTAN, Petr, CHOC, Lubomír a Jiří FIALA, 25. 8. 2003. Připojte se k první vlně žalob rodičů proti českému státu k Evropskému soudu pro lidská práva ve Štrasburku. In: *iustin.cz*. [Praha]: Spravedlnost dětem [online]. [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <http://www.iustin.cz/art.asp?art=186>.

SCOTT, Helen, c 2009. What is Grounded Theory?. Grounded Theory Online; supporting GT researchers [online]. [cit. 2014-10-13]. Dostupné z:

<http://www.groundedtheoryonline.com/what-is-grounded-theory>.

Společnost sociálních pracovníků, 2006. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR.

In: *socialnipracovnici.cz* [online]. [cit. 2014-10-13]. Dostupné z:

http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprc.pdf.

What is Grounded Theory?, © 2008. Grounded Theory Institute: The Grounded Theory Methodology of Barney G. Glaser [online]. Sunday, July 20, 2014 [cit. 2015-03-17].

Dostupné z: <http://www.groundedtheory.com/what-is-gt.aspx>.

Přednášky

MATOUŠEK, Oldřich, 27. 2. 2014. *Porozvodové uspořádání* [přednáška]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce.

VACULÍKOVÁ, Kateřina, 13. 3. 2014. *Role OSPOD* [přednáška]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce

VEČERKA, Kazimír, 3. 12. 2014. *Syndrom CAN a domácí násilí* [přednáška]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce.

V praktické části využity diskusní fóra

Seznam zdrojů diskusních fór

- www.iustin.cz
- www.stridavka.cz
- www.k213.cz
- www.unie-otcu.cz
- www.tatove.info
- www.OSPOD.info
- www.Jedendomov.cz

Seznam tabulek, grafů a příloh

Seznam tabulek a grafů

tabulka č. 1 - vyjádření subkategorií počtem slov a rozdílem mezi otci a matkami

tabulka č. 2 - vyjádření subkategorií v procentech za použití počtu slov

tabulky č. 3 - kategorie vyjádřené počtem slov a procentuálně

tabulka č. 4 - srovnání počtu slov otců a matek

tabulky č. 5 - vyjádření rozdílu v subkategorií počtem slov a procentuálně

graf č. 1 - grafické vyjádření subkategorií

Seznam příloh

příloha č. 1 - případ 1

příloha č. 2 - případ 2

příloha č. 3 - případ 3

Přílohy

Příloha č. 1 - PŘÍPAD 1

Případ třináctiletého Erika byl skončen až po devíti letech sporu rodičů, kteří se soudili o tom, jak se bude Erik setkávat se svým otcem.

Erik se narodil do rodiny, když obou rodičům již bylo přes 40 let. Otec Andrej býval členem sboru baletu Národního divadla, a když ukončil kariéru, rozhodl se pro dítě. Našel si partnerku Zuzanu, se kterou se oženil. Narodil se jim zdravý, prospívající syn Erik. Avšak rodiče poměrně brzy zjistili, že společné soužití není pro oba uspokojivé. První, kdo chtěl domácnost opustit, byla matka, což otec nesl velmi nelibě, neboť jeho vize rodiny s vytouženým dítětem byla ohrožena. Rozdělení domácnosti mu činilo značný problém. Matka však na tom trvala. Patrně i z důvodu, že otec měl velmi silné emotivní reakce, rychle se dokázal rozčítit.

Na OSPOD přišla rodina v roce 2004 v době, kdy rodiče byli velice rozhádaní a potřebovali soudní úpravu o tom, kdo bude o Erika pečovat a jak často se s ním pak bude jeho otec vídat. V této době byla rodinná atmosféra značně vygradovaná, byl zde problém s komunikací mezi rodiči. Probíhaly ošklivé scény, kdy matka utíkala se svým synem Erikem z domu, otec se je snažil chytit. Dokonce mnohokrát musela zasahovat policie.

Každý s rodičů si různě stěžoval na sociální pracovníce, neboť se oba snažili najít v neutěšené rodinné situaci nějakého viníka. Z toho důvodů se na případu vystřídal čtyři pracovníci OSPOD. Rodiče podávali střídavě mnoho stížností na špatné jednání OSPOD, na nemyslitelné požadavky nebo na to, že OSPOD nepomáhá jejich synovi Erikovi podle jejich představ. Otec chtěl mít syna u sebe každý den, matka vyžadovala, aby styk neprobíhal vůbec. Jejich představy byly neslučitelné. Nebylo možné oběma vyhovět. Probíhal tedy dlouhý soudní spor. Byly dvakrát provedeny znalecké posudky.

Matka navázala nový partnerský vztah s panem Zdenkem a vdala se. Otec se velmi špatně smířoval s tím, že mezi něho, matku a jejich syna Erika vstoupil nový partner, který se od počátku projevoval v této rodinné situaci velmi aktivně. Vystupoval jako ochránitel matky, vše za ni vyřizoval, což otce značně rozčilovalo, neboť chtěl o svém synovi komunikovat s jeho matkou.

Docházelo k vzájemným slovním potyčkám a k urážkám v době, kdy si otec chodil vyzvedávat syna Erika domů, který již bydlel u pana Zdenka. Poměry se vyhrotily tak, že nová rodina se zavírala a předstírala, že není doma.

Nastala situace, kdy otec měl mít na základě soudního rozhodnutí svého syna u sebe na sobotu, avšak najednou tam přijel pan Zdenek a chlapce odvezl, aniž by otci cokoliv řekl. Následně to manželé vysvětlovali tak, že Erik zavolal domů a tvrdil, že už ho to u otce nebaví. Takže pan Zdenek pro něj ihned přijel, čímž zasahoval do velmi rozhádané rodinné situace nevhodným způsobem.

Chlapec si sám na svého otce začal stěžovat, neboť byl celou situací silně ovlivněný a psychicky zdevastovaný. Začaly se u něj objevovat výrazné psychosomatické obtíže, tachykardie, okusoval si nehty tak, že měl okousaná bříška prstů. Byl labilní, trpěl silnými bolestmi břicha. Těžko snášel jakékoliv výkyvy. To vše v něm vypěstovali rodiče. Doma bylo vytvořeno prostředí naprosto nastavené proti jeho otci. Byl popisován jako blázen, vysmívali se mu, zesměšňovali ho, což vedlo k tomu, že si Erik nemohl najít k otci pozitivní vztah. Nechtěl pak u svého otce trávit čas.

Situaci komplikoval fakt, že pan Andrej byl opravdu velmi emotivně nestálý, propadal často hysterickým záchvatům, což oba manželé jen utvrzovalo v tom popisovat otce jako psychicky zcela labilního člověka. Pan Andrej se velmi snadno nechal vyprovokovat. Stačilo málo, aby

se rozčílil, takže Erik postupně uvěřil tomu, co o otci tvrdila jeho matka se svým partnerem Zdenkem. Dokonce se zdálo, že dojde i k zákazu styku chlapce se svým otcem.

Styky, které měly probíhat, se nekonal. OSPOD postupně vyčerpal všechny možnosti, které měl k dispozici. Doporučoval rodičům odborná pracoviště. Soudy ukládaly matce pokuty za neumožňování styku Erika s jeho otcem tak, jak bylo sjednáno. OSPOD přistoupil i k tomu, že rodičům ve správním řízení byla uložena povinnost využít odborného pracoviště. Měli navštěvovat odborníky, aby se naučili spolu komunikovat takovým způsobem, který by jejich syna netrápil. Bylo naprosto evidentní, že Erik trpí a že je tímto chováním rodičů poškozován, neboť jeho psychosomatické potíže se velmi zesilovaly. Avšak stále se poměry nedařilo urovnat.

Dokonce ani matka nenavázala spolupráci s odborníky. Do poradny přišla jen jednou a odešla s tím, že se domnívala, že tím splnila povinnost, která jí byla uložena. Nebylo však možné u tak problémového sporu cokoli během jedné návštěvy napravit. Terapie by musela být dlouhodobá a museli by spolupracovat oba rodiče, i když otec Andrej do poradny docházel. Přál si být se svým synem Erikem. Byl však v nevýhodě, protože neměl syna ve své péči a nemohl ho nijak ovlivňovat. Syn Erik se k němu dostavoval už s nechutí, byl našťvaný, nechtěl se s ním bavit. Otec to vždy chvíli strpěl, ale pak dostal záchvat vzteku, což celou situaci jen zhoršovalo. Jejich setkání nebývala hezká.

Matka se tedy nepodvolila rozhodnutí úřadu OSPOD, podala odvolání na metodicky nadřízený orgán Magistrát hlavního města Prahy. Ten sdělil, že OSPOD rozhodl správně a dané rozhodnutí potvrdil jako vhodné a přiklonil se k tomu, že by oba rodiče měli neprodleně začít spolupracovat s odborníky. Matka reagovala tak, že podala správní žalobu k nejvyššímu správnímu soudu na Magistrát i na OSPOD, neboť oba tyto úřady rozhodovaly jednomyslně.

Otec si přál opět změnit sociální pracovníci, neboť měl pocit, že pracovníci s ním pohrdá. Nedůvěřoval jí a zažádal tedy o změnu. Na začátku roku 2012 dostala případ paní Kubičiková, v tuto dobu spis měl již tisíce stran. Mezitím proběhlo i několik případových konferencí. Situace byla neustále průběžně vyhodnocována.

Důležitou roli měla i soukromá základní škola, kam Erik docházel. Matka se školou spolupracovala a hradila školné, což vedlo k tomu, že škola byla na straně paní Zuzany. To znamenalo, že pan Andrej nebyl pouštěn do školy. Škola s ním nekomunikovala, neposkytla mu přístupová hesla na internet do třídy Erika, kde byly informace o třídních schůzkách, byly zde také zveřejňovány fotografie dětí z výletů.

Naprosto zásadním dlouhodobým sporem byla žákovská knížka, kde otec nebyl napsán v kolonce zákonného zástupce, ale namísto něho zde bylo jméno pana Zdenka. Erik již navštěvoval školu, věděl, kdo je jeho otec a bylo tudíž bezpředmětné, aby matka nahrazovala v takovýchto zásadních záležitostech pana Andreje svým manželem Zdenkem. Navíc tento fakt otec snášel naprosto úkorně. Nejenom že si nerozuměl se svým synem Erikem, že se s ním nemohl vídat, že nemohl navštěvovat jeho zájmové činnosti, protože Erik si to ke konci ani už sám nepřál, ale začal být ještě vyškrtáván z pro něj velmi důležitých dokumentů jako je žákovská knížka. Ta pro něj byla tím záchytným bodem, ve kterém se ještě stále cítil být otcem a vlastně viděl, že i v těchto situacích o své otcovství přichází. Propadal hysterii a panice.

Pan Andrej docházel na OSPOD. Získal důvěru ke své sociální pracovníci, diskutoval s ní o celé situaci. Vysvětlila mu, že OSPOD se zaměřuje především na zajištění potřeb Erika. Ten již byl ve stavu, kdy nebyl schopen se se svým otcem vídat celý víkend jednou za čtrnáct dní, protože by to zdravotně neunesl.

Otec tedy začal se sociální pracovníci vyjednávat. Uvědomil si, že pokud okamžitě nezačne spolupracovat, tak o Erika přijde úplně. Připustil, že je lepší se se svým synem stýkat méně, ale ten styk si užít. Přijal fakt, že sice netráví čas s Erikem o prázdninách, protože paní Zuzana si kontakt nepřála. Pan Andrej ale chtěl, aby jeho syn vstupoval do dospělosti

s jasnými vztahy ke svým rodičům, s jasnou představou o tom, kdo jsou jeho rodiče, a tím se mu vlastně umožnit, aby i on měl šanci si založit vlastní rodinu a fungovat v ní.

Problém byl však s matkou, která již v roce 2011 přestala zcela spolupracovat s OSPOD. Tato žena vystupovala vždy velmi distingovaně, pokaždé byla upravená, vynikala komunikačními dovednostmi. Naproti tomu pan Andrej se často velmi rychle rozčílil, selhal ve vystupování na veřejnosti. Pokud paní Zuzana chtěla ukázat, že ona za danou situaci nemůže, tak se to vždy kvůli nepatřičnému chování pana Andreje podařilo. Erik se za svého otce často styděl. Pan Andrej měl celkově osobností problémy z důvodů ukončené kariéry baletu, jeho zevnějšek se výrazně zhoršil. Pracoval jako prodavač, což ho naprosto nenaplňovalo. Procházel tedy i osobní krizí. Když se ho však podařilo přivést k jednacímu stolu, tak chyběla protistrana.

Matka zmocnila svého partnera Zdenka, aby jednal za ni. Byla opakovaně upozorňována na to, že nemůže svého manžela zmocnit k výkonu rodičovské zodpovědnosti, která je nepřenositelná. Byla poučena, že při vyjednávání způsobu existence syna Erika se nemůže nechat zastoupit svým partnerem. Bylo také evidentní, že oba muži by se nikdy neshodli, otec by s manželem paní Zuzany nejednal. Jejich vztah byl velmi konfrontační.

Mezitím již osmým rokem probíhal soud. Vždy když se podařilo, aby nějaký rozsudek nabyl právní moci, tak byl okamžitě podán buď matkou návrh na změnu původního rozhodnutí, nebo otcem na změnu výkonu rozhodnutí. Byly vypracovány další znalecké posudky, ze kterých vyšlo najevo, že Erik spory mezi rodiči zásadně trpí. Vyskytovaly se u něho až sebevražedné myšlenky. Rodiče byli mnohokrát upozorněni, že svým chováním poškozují zdravý vývoj svého syna. I ve správním rozhodnutí bylo uvedeno, že chování rodičů poškozuje dítě ve zdravém psychickém vývoji. Přesto rodiče na výzvy nedbali.

Sociální pracovnice oslovila písemně oba rodiče i pana Zdenka. Rodiče byli konfrontováni s faktem, že ve znaleckých posudcích bylo potvrzeno, že jejich dosavadní vystupování poškozuje jejich syna Erika na zdraví. Sociální pracovnice vyslovila pochopení, že vše doposud činili s přesvědčením, že pro Erika konají dobro, ale nyní bylo i od odborníků potvrzeno, že tomu tak není, a že by oni měli navštěvovat odborné pracoviště, kde by se naučili komunikovat mezi sebou a ovládat své nevhodné jednání. Bylo jim oznámeno, že pokud nezačnou spolupracovat s odborníky, a ani se o to nepokusí, tak toto chování bude shledáno jako vědomé poškozování dítěte. V tom případě by se sociální pracovnice obrátila na obvodní státní zastupitelství, kde by oznámila poškozování chlapce a ignorování doporučení od odborníků.

Panu Zdenkovi bylo sděleno, že z dosavadního vývoje je patrné, že je jeho působení v této kauze nevhodné. Sociální pracovnice vyjádřila pochopení, že tak činil v dobré víře a chtěl pomoci své manželce. Avšak vyhrocené spory mezi panem Zdenkem a panem Andrejem byly řešeny i ve správním řízení. Pan Zdenek dokonce chtěl, aby Erik svědčil proti svému otci, což bylo vyhodnoceno jako nepřijatelné, neboť opět to mělo neblahý vliv na psychický stav dítěte. Pan Zdenek byl požádán, aby se zdržel zásahů mezi rodiče.

Situace se začala lepšit, i když písemné reakce všech zúčastněných na tyto striktní informace byly poměrně ostré. Byl jim tedy poskytnut prostor pro vstřebání všech nových skutečností. Současně jim byla opět nabídnuta spolupráce. Sociální pracovnice navrhla setkání rodičů na úřadě OSPOD, bylo jim umožněno dostavit se s i případným doprovodem.

Oba rodiče shledali tento postup jako přijatelný. Uvědomili se, že neúčast by mohla mít fatální následky do budoucna. Z těchto důvodů oba potvrdili svou účast. Matka si přála, aby na jednání byla doprovázena pracovnící ze STŘEP, což je nestátní organizace, která poskytuje sociální službu v oblasti sociálně-právní ochrany dětí a pracuje s rodinami, které jsou v krizi či hrozí odebrání dítěte.

Na setkáních byly plánovány na každý měsíc individuální návštěvy Erika u jeho otce, které se začaly dařit. Komunikovalo se nejdříve za pomoci e-mailů, poté proběhla schůzka. Plán byl krátkodobý a rodiče si ho určili sami.

Zpočátku, když rodiče nebyli schopní spolu komunikovat, jim byl dán papír, na který měli napsat své požadavky, co oni zvládnou, co oni mohou nabídnout, co si myslí, že se podařilo. Jejich odpovědi byly naprosto totožné. Jako rodiče nahlíželi na situaci úplně stejně. Společně se naplánovalo šest měsíců, poté byli rodiče požádáni, aby další měsíc zkusili naplánovat sami.

Nakonec rodiče uzavřeli u soudu dohodu o styku otce se svým synem Erikem. Jednalo se o dvě soboty v měsíci a tři dny o prázdninách. Avšak styk začal probíhat pravidelně, dokonce otec se se svým synem Erikem pak sám začal stýkat častěji, než bylo uvedeno v dohodě. O prázdninách u něj Erik strávil více času, než bylo ujednáno. Komunikace s matkou Zdenkou byla od té doby dle otcových slov uspokojující.

Manžel Zdenek se nezdržel zasahování do situace. Rodiče se dokázali dohodnout, avšak pan Zdenek podporoval svou ženu Zuzanu v útočných myšlenkách, což celé záležitosti škodilo. Byl tedy k soudu podán návrh na napomenutí pana Zdenka, který nakonec napomenut byl a neodvolal se. Matka byla pokutována za zmařené styky, ale také se neodvolala. Vstoupila v platnost rodičovská dohoda o styku dítěte s otcem Andrejem.

V průběhu jednání bylo požádáno o spolupráci s rodinou i dětské krizové centrum. Celá rodina sem začala docházet. Erikovi se dostalo individuální podpory. Sociální pracovníci bylo oznámeno, že u rodiny byl zaznamenán obrovský posun. Paní Zdenka přehodnotila svůj přístup a začala být velmi nápomocná. Po mnoha letech se zde objevila rodinná pohoda.

Příloha č. 2 - PŘÍPAD 2

Rozvodová situace rodičů tří dětí ve věku 7, 9, 12 let. Matka Renata se dostavila na OSPOD v říjnu 2013 s tím, že již není šťastná v manželství, že jí manžel Stefan dlouhodobě ponižuje, a to dokonce i před dětmi. Oznámila, že také navázala spolupráci s ACORUS, což je organizace pro oběti domácího násilí, s tím, že chce od manžela odejít, ale že neví, jak to má udělat. Bála se mu svůj záměr oznámit.

Proběhly tři konzultace, kdy jí sociální pracovnice doporučovala společné konzultace u mediátorky, která navíc poskytuje i rodinné terapeutické setkání. Paní Renata se následně rozhodla, že podá návrh na předběžné opatření na základě jedné situace, kdy ji manžel vyhrožoval, že jí ublíží. Chtěla, aby děti byly svěřené do její péče. Bylo tak učiněno na konci roku 2013, aniž by otec Stefan věděl, že jeho žena o tomto procesu komunikuje s OSPOD. Paní Renata se s dětmi odstěhovala k rodičům. Oznámení o předběžném opatření nechala panu Stefanovi doma na stole. Když se vrátil domů z práce, zjistil, že doma nikdo není.

Před vydáním tohoto opatření sociální pracovnice s otcem mluvila, neboť zde běželo řízení o úpravě poměrů. Pan Stefan jakékoliv teror či ponižování vůči své ženě popíral. Ani jeden však nepopíral silné hádky v domácnosti, které probíhaly před dětmi.

Paní Renata se tedy odstěhovala, s čímž se otec Stefan nedokázal dobře smířit. Podařilo se však hned ze začátku oba rodiče motivovat k tomu, aby souhlasili s mediací, čímž mohly být i ošetřeny silné emoce vztahující se k této situaci. Vzhledem k tomu, že oba tvrdili, že chtějí pro své děti to nejlepší, souhlasili s tím, že se pokusí naleznout nějakou dohodu ohledně vztahů k dětem. Zde dobře zafungovala multidisciplinární spolupráce, kdy sociální pracovnice byla v kontaktu s mediátorkou, ke které rodiče začali pravidelně jednou týdně docházet. Během dvou měsíců dospěli k dohodě, která vycházela z přání dětí. Na OSPOD s dětmi sociální pracovnice hovořila a každé dítě mělo prostor se vyjádřit k tomu, jak by chtělo, aby to po rozvodu rodičů fungovalo. Rodiče to zpočátku nechtěli příliš respektovat. Oba chtěli mít děti výhradně u sebe, od čehož nakonec ustoupili.

Dlouho ještě probíhala jednání ohledně financí a výživného, která ale byla odročené za účelem kompletace dohody o dětech. Celé soudní řízení skončilo dohodou, která vycházela z toho, co chtěly děti. Zároveň bylo úspěšně, že zde byla navázaná spolupráce s mediátorkou, které by byla schopná vlivem své praxe terapeuticky pomoci i dětem, kdyby to bylo potřeba.

Rodiče byli nakonec schopní situaci ustát, byť na začátku panovaly silné emoce. Rodiče každý den volali sociální pracovníci a vzájemně se osočovali. Nicméně tím, že do procesu byla zapojena mediace, která byla v souladu s cíli OSPOD, vše zafungovalo dobře a podařilo se situaci zvládnout.

Když rozvodová situace skončí dohodou, byť na začátku sporů to vypadá beznadějně, znamená to úspěch. Obzvláště, když zpočátku rodiče nejsou vůbec schopni se na čemkoliv dohodnout. Během měsíce třeba volají několikrát denně a vzájemně na sebe nasazují. Sociální pracovníci si je může pozvat na jednání, což někdy může dopadnout velice špatně, ale jindy se podaří něco konstruktivního vymyslet. V situacích, kdy je to opravdu vyhrocené, sociální pracovníci odkazují rodiče na mediátory a snaží se je motivovat k tomu, aby tam pravidelně docházeli. Stále zdůrazňují, že dohoda je opravdu tím nejlepším řešením, obzvláště pak pro děti.

Vhodná je tedy spolupráce sociálních pracovníků s mediátory, kdy do dynamiky a vlastního průběhu mediace nezasahují, ale snaží se shodnou s mediátorem na základních bodech v průběhu procesu, který by měl vést k dohodě. OSPOD může také poskytnout mediátorce určité informace, o tom, co je vnímáno jako rizikové, co se děje a co se bude řešit na soudním jednání, na kterém mediátor není přítomen.

Dospění k dohodě funguje tehdy, když všechny zaangażované osoby tuto dohodu chtějí. Dohoda je vždy o nějakých kompromisech. Je tedy nutné, aby ti rodiče byli schopní a ochotní v nějakých věcech ustoupit.

Příloha č. 3 - PŘÍPAD 3

Během praxe jsem se seznámila s případem, kdy u rodičů v rozvodové situaci zpočátku poměrně dobře probíhala střídavá péče. Po určité době se zde začaly vyostřovat konflikty týkající se dětí, což mělo na samotné děti neblahý vliv a ony to špatně snášely. Matka tedy v rámci rozvodového řízení žádala o výlučnou péči, s čímž otec nesouhlasil a několikrát se odvolával. V souvislosti s tím se zde pak vyskytly spory ohledně výživného, kdy otec nesouhlasil s jeho výší. Otcí nebylo vyhověno v žádném případě, až se nakonec odvolal k ústavnímu soudu. Ten zažádal o projednání případu na úrovni první instance.

Soudkyně hned na počátku jednání apelovala, že je důležité se vyhnout znaleckému posudku, který by opět zatěžoval děti. Navrhla, aby se rodiče snažili domluvit se na dohodě. Celou dobu poukazyvala na zájem dětí a na jejich postoj, který je takový, že otce mají rády, chtějí ale stabilní prostředí. Soudkyně tedy navrhla výlučnou péči s velkým rozsahem styku s otcem. Poté se jednalo o výživném, kdy otec navrhoval s ohledem ke svým možným příjmům velmi nízký finanční obnos. Soudkyně opět upozornila na to, že otec nesmí zapomínat, že tyto peníze jsou určeny jejich dětem, nikoliv matce, a veškeré náklady na děti jsou finančně náročné.

Následně si obě advokátky rodičů zažádaly o přestávku, neboť se chtěly poradit s klienty o dalším postupu. Po dohodě s klienty si samy domluvily schůzky mezi sebou, během které by se rády dobraly k dohodě klientů na porozvodovém uspořádání. Poté podaly žádost o odročení za účelem snahy dojít k dohodě s tím, že pokud se dospěje k dohodě, bude o tom informován soud. V opačném případě by bylo nutné vyhotovit znalecký posudek.

Osobně se mi velice líbil přístup soudkyně, která rodičům přímo řekla, že oni jsou pro ni na druhém místě, na prvním jsou vždy děti a ona bude rozhodovat v jejich prospěch. Dále jsem velice kladně hodnotila i přístup advokátek, které jednoznačně chtěly dospět k dohodě a vyhnout se tak znaleckému posudku.

U tohoto případu jsem si skutečně uvědomila, že rodiče často mohou zapomínat na role jednajících subjektů a na to, že sociální pracovníci je opatrovníkem dítěte, což leckdy znamená, že bude konat taková opatření, které se budou rozcházet s představami rodičů.

Dovedu si představit, že otec neodcházel ze soudní síně spokojen, neboť nebylo rozhodnuto v jeho prospěch, a je možné, že cítil i křivdu.

Nicméně se zde skutečně postupovalo v zájmu dětí, které během rozhovoru se sociální pracovníci a soudkyní vyslovily přání žít ve stabilním prostředí.

Na tomto případě jsem chtěla demonstrovat, že skutečně velmi závisí na osvícenosti jednajících subjektů, které v konečné fázi mají obrovskou moc.

Na druhou stranu právě ne veškerá soudní jednání probíhají takto. Bylo mi řečeno, že někteří advokáti dokonce odrazují rodiče od dohody. To ale nejvíce odnášejí samotné děti, na které se leckdy nakonec zapomene. Je nutné brát i v potaz to, na co si někteří rodiče stěžují, byť roli může hrát právě zmíněná křivda nebo jen lidská lítost.

Každopádně podle mě tento případ lze zhodnotit minimálně jako příklad dobrého postupu v rozvodovém procesu.

Veškerá jména, která se vyskytují v kazuistikách, jsou změněna.