

Asistovaný kontakt v odborném sociálním poradenství

Bc. Milena Vyhlídalová, DiS.

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Milena Vyhliďalová, DiS.**
Osobní číslo: **H11476**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Asistovaný kontakt v odborném sociálním
poradenství**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální komunikace a sociálního
poradenství.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

KRČMÁŘOVÁ, Barbora. Syndrom zavrženého rodiče. In Děti a jejich problémy II. Praha: Sdružení Linka bezpečí, 2007. ISBN 978-80-254-1372-2.

MATĚJČEK, Zdeněk. Co děti nejvíc potřebují. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-807367-504-2.

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

MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. Dítě a rozvod rodičů. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3181-0.

Vedoucí diplomové práce:

doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

15. ledna 2014

Termín odevzdání diplomové práce:

18. dubna 2014

Ve Zlíně dne 15. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby⁽¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3⁽²⁾;
- podle § 60⁽³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60⁽³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně3.4.2014.....

..........

⁽¹⁾ Zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací.

⁽²⁾ Vyšoká škola poskytuje zveřejňuje elektronicky, diplomové, bakalářské a magisterské práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

2) Učitelství, dělničství, bukalářství a rigorózní práce odvedené souhlasem k obhospodění musí být vždy nejméně při pracovních dňů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném učitelům právníkem rovněž školy nebo učiteli jiné učerňa, v místě pracovních vysoké školy, kde se má konat obhospodění práce, každý si může ze zveřejněné práce porovnat na své náklady řízení, copak nebo rozmožněním;

3) Platí, že odvedením práce učitel souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez omezení na výše uvedené obhospodění.

2) zákon č. 111/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o zákoně odměrných nákladů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3;

3) Do práva autorského také nevstupuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, včetně učitelů na ústřední příslušnosti nebo regionálního hospodářského nebo obchodního právního řádu nebo k vlastní potřebě díla vypracováni dílem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho příslušné vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školské dílo);

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o zákoně odměrných nákladů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 50 Školní dílo;

1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají ve obvyklých podmínkách právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpověď-li autor školního díla odmítá uzavřít takovou smlouvu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení obvyklého poplatku jeho užitím a souhlasem (§ 35 odst. 3 záměrně nedobrovolně).

2) Nemá-li podávno právo, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout podlé licencí, není-li to v rozporu s oprávněným zájmem školy nebo školského či vzdělávacího zařízení;

3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výše uvedených důvodů v souhlasu s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přeměněné přepel na školské náklady, které na vypracování díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše, přičemž se přitom k výše uvedeným domáhat škola nebo školské či vzdělávacího zařízení z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na problematiku asistovaných kontaktů poskytovaných ve službě odborného sociálního poradenství. Teoretická část práce se zabývá vymezením teoretických východisek vztahujících se k asistovaným kontaktům - rodina a rozpad rodiny, na které navazuje úprava poměrů po rozpadu rodiny, syndrom zavrženého rodiče a možnosti jak řešit problematické kontakty mezi rodiči a dětmi. Dále je zde popsána služba asistovaného kontaktu a charakteristika poskytující sociální služby. Cílem praktické části je popis realizace a výsledků kvalitativního výzkumu, jehož hlavním cílem je zmapování klíčových faktorů ovlivňující úspěšné poskytování sociální služby a tvorba metodiky.

Klíčová slova: asistovaný kontakt, odborné sociální poradenství, syndrom zavrženého rodiče, rodina a rozpad rodiny, úprava poměrů ve vztahu k dítěti.

ABSTRACT

The thesis is focused on the issue of assisted contacts in the service provided in the service of professional social counseling. The theoretical part of the thesis deals with the definition of the theoretical background related to the assisted contacts-family and family disintegration, which builds proportions after the disintegration of the family adjustment, parental alienation syndrome and how to deal with problematic contacts between parents and children. Furthermore there is described the service of the assisted the contact and the characteristics of providing social services. The practical part is a description of the implementation and results of a qualitative research whose main objective is to analyze the key factors affecting the successful delivery of social services and the creation of a methodology.

Keywords: Assisted contact, social counseling, parental alienation syndrome, family and family breakdown, modification ratio in relation to the child.

Děkuji panu doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc. za podporu při vedení diplomové práce. Děkuji také paní ředitelce Centra poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p.o., Mgr. Jarmile Hasoňové za cenné rady a připomínky poskytované při psaní diplomové práce a v neposlední řadě mé kolegyni Mgr. Alici Kovářové za motivaci, podporu, vedení a cenné rady.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM	13
1.1 RODINA A ROZPAD RODINY.....	13
1.2 ÚPRAVY POMĚRŮ VE VZTAHU K DÍTĚTI.....	17
1.3 SYNDROM ZAVRŽENÉHO RODIČE	22
1.4 ZAVEDENÉ MOŽNOSTI ŘEŠENÍ PROBLEMATICKÉHO KONTAKTU	27
1.4.1 Sociálně-právní ochrana dětí.....	28
1.4.2 Justice.....	28
1.4.3 Mediace	29
2 ASISTOVANÝ KONTAKT DÍTĚTE S RODIČEM	34
2.1 PRŮBĚH ASISTOVANÉHO KONTAKTU.....	36
2.2 FUNKCE ASISTOVANÝCH KONTAKTŮ	38
2.3 TECHNIKY VYUŽÍVANÉ PŘI ASISTOVANÉM KONTAKTU.....	39
3 SLUŽBA ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ	41
3.1 CHARAKTERISTIKA SLUŽBY.....	42
3.2 POPIS SLUŽBY	43
II PRAKTICKÁ ČÁST	45
4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU	46
4.1 CÍLE VÝZKUMU	46
4.2 METODA VÝZKUMU.....	46
4.3 VÝZKUMNÝ VZOREK A ZPŮSOB VÝBĚRU.....	47
4.4 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	48
5 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU	50
5.1 ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE	50
5.1.1 Zodpovědnost.....	58
5.1.2 Interdisciplinární spolupráce	59
5.1.3 Časové hledisko	60
5.1.4 Aktivita účastníků	61
5.1.5 Rizika	62
5.1.6 Proces	65
5.2 PARADIGMATICKÝ MODEL.....	67
5.3 ANALYTICKÁ VERZE PŘÍBĚHU	69
6 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	72
ZÁVĚR	75
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	77

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	81
SEZNAM OBRÁZKŮ	82
SEZNAM TABULEK.....	83
SEZNAM PŘÍLOH.....	84

ÚVOD

Téma mojí diplomové práce jsem si zvolila, protože se této problematice ve své praxi věnuji. Pracuji v Centru poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o. ve Zlíně jako sociální pracovníce a mediátorka. Vnímám nedostatek odborných materiálů týkajících se asistovaných kontaktů dostupných v České republice, které bychom mohli využít. Naše organizace realizuje asistované kontakty již několik let, ale dosud nebyla zpracována komplexní metodika pro jejich vedení. Na intervizích a supervizích našeho týmu vyplynula potřeba tvorby takového dokumentu a na žádost vedení naší organizace jsem se rozhodla tento materiál vytvořit.

Diplomová práce je teoreticky-empirickou prací, je tedy členěna na dvě části, teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy, které se objevují v diplomové práci. Jedná se o charakteristiku asistovaných kontaktů a odborného sociálního poradenství, v rámci kterého jsou asistované kontakty poskytovány v Centru poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o. V první kapitole se zaměřuji na teoretické východiska týkající se asistovaných kontaktů:

- rodina a rozpad rodiny,
- úpravy poměrů dětí po rozpadu rodiny,
- syndrom zavrženého rodiče,
- možnosti řešení problematických kontaktů.

Empirická část práce se věnuje samotnému výzkumu. Výzkum je prováděn kvalitativní metodou. Cíl výzkumu je zaměřen na zmapování klíčových faktorů ovlivňujících úspěšné poskytování sociální služby odbornými pracovníky Centra poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o.

Výsledkem této práce bude metodika asistovaných kontaktů. Bude zpracována přímo na míru organizace, protože mohu využít řadu zkušeností vlastních i zkušeností mých kolegů a navázat na ně. Dále mohu využít znalost postupů a nastavených standardů poskytování sociální služby v této instituci. Také se mohu opřít o zkušenosti z řešení řady problémových neočekávaných a mimořádných událostí, se kterými jsme se během naší praxe setkali. Metodika bude sloužit odborným pracovníkům Centra poradenství pro rodinné a partnerské

vztahy, p. o., věřím, že usnadní práci nových kolegů a dlouholetým pracovníkům může zkvalitnit a zjednodušit dosavadní práci.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM

V této kapitole se věnuji teoretickým východiskům, která jsou spjata s mou diplomovou prací. Jedná se o rodinu a rozpad rodiny, právě rozpad rodiny je předchůdcem konfliktů, které se odehrávají při problematickém styku dětí s rodiči. Na tuto kapitolu navazuje kapitola o úpravě poměrů ve vztahu k dětem, která probíhá právě po rozpadu rodiny. Dalším pojmem, který považuji za důležitý ve vztahu k asistovaným kontaktům je syndrom zavrženého rodiče a možnosti řešení problematického kontaktu.

1.1 Rodina a rozpad rodiny

Každý z nás se narodil rodičům, od kterých přebíráme základní vybavení pro svůj život. Vybavení vnitřní, jistou podobnost s nimi, a vnější výchovnou formaci. Ideálním místem, předurčeným pro rozvoj člověka, je rodina. Přestože se jedná o instituci vysoce ceněnou, prochází krizí, jejíž dopady dlouhodobě ovlivňují především její nejmladší členy, a to děti.

Podle Možného (1990, s. 18) je rodina malá sociální skupina, která je složena ze dvou nebo více členů žijících spolu ve společné domácnosti. Osoby jsou spojeny svazky manželskými, pokrevními nebo adoptivními. Ve vztahu rodič a dítě je důležité říci, že oba rodiče hrají nezastupitelnou roli již od narození dítěte, o čemž, zejména někteří otcové často pochybují. Jak matka, tak i otec zastávají ve výchově velmi důležitou úlohu.

Nejzákladnější a nejvýznamnějším socializačním prostředím je pro dítě právě rodina, která mu poskytuje první zkušenosti s navazováním vztahů, učí jej sociálně schvalovanému chování a pomáhá mu osvojit si základní normy a hodnoty. Pro dospělé je právě rodina místem, kde se nacházejí blízcí lidé, cítí s ním a provázejí je celým životem. Z toho vyplývá, že rodina je jen těžko a neúplně nahraditelná jiným socializačním útvarům (Langmeier, Balcar, Špitz, 2010, s. 168).

Matoušek (2003, s. 187) definuje rodinu v užším a širším pojetí. V užším pojetí se jedná o skupinu lidí spojených pokrevním příbuzenstvím nebo právním svazkem (např. sňatek, adopce). Za rodinu v širším pojetí se považuje i skupina lidí ve vzájemné náklonnosti. V některé své fázi vývoje společně sdílí jednu domácnost.

Na dnešní rodinu působí různorodé společenské faktory, které ovlivňují její funkce. Mezi výrazné faktory patří ekonomické, sociální a kulturní podmínky, které zahrnují nárok na vyšší životní úroveň, dochází ke změnám vztahů a rovností mezi mužem a ženou.

Rodina plní mnoho funkcí, Grecmanová (2003, s. 11 – 12) popisuje pět funkcí. Jedná se o funkci biologicko-erotickou (reprodukční). Smyslem této funkce je zajištění reprodukce lidského rodu a vytvoření podmínek pro zdravý biologický rozvoj členů rodiny. Druhou funkcí je funkce ekonomicko-zabezpečovací. Tato funkce zabezpečuje hmotné podmínky a potřeby členů rodiny, rodiče jsou zodpovědní za materiální zajištění svých dětí. Emocionální funkce je třetí funkcí rodiny. Je založena na intenzivní citové vazbě mezi členy rodiny. Jednotliví členové rodiny se mají snažit o spolupráci, mají k sobě přistupovat s vyrovnaností, vzájemnou důvěrou a odpovědností. Na základě toho může rodina uspokojovat svou potřebu bezpečí, sounáležitosti a citové odezvy. Čtvrtou funkcí je funkce výchovná, jedná se o cílevědomé, záměrné a dlouhodobé působení rodiny na své členy v souladu s jejich individuálními potřebami a společenskými zájmy. Socializační funkce je poslední funkcí rodiny, má primární úkol začleňovat děti do okruhu společnosti. Dětem se snaží vštěpit sociální návyky a působit na jejich utváření sociální identity. Spolu s rodinou tuto funkci plní i školní zařízení a jiné výchovné či vzdělávací instituce.

„Rodina je prvním a dosti závazným modelem společnosti, s jakým se dítě setkává. Předurčuje jeho osobní vývoj, jeho vztahy k jiným skupinám lidí. Rodina dítě orientuje na určité hodnoty, vystavuje ho určitým konfliktům, poskytuje mu určitý typ podpory. Tímto způsobem osobitě zabarvuje to nejpodstatnější, co dítěti předává – sociální dovednosti, bez kterých se v dospělosti neobejde“ (Matoušek, 2003, s. 9).

Děti přicházejí do společnosti s individuálními socializačními charakteristikami, tyto charakteristiky jsou ovlivněny výchovou, která se projevuje na jejich chování a prožívání. Na výchovu dětí působí vliv rodiny.

Existuje několik typů rodin podle složení jejich členů. Satirová (2006, s. 146 - 149) rozděluje rodiny na přirozenou rodinu, ve které je muž a žena, kteří společně počali a zplodili dítě a starají se o něj až do dospělosti. Dále na neúplnou rodinu, kdy výchova dítěte spočívá na jednom z rodičů, ať už z důvodů úmrtí druhého rodiče nebo jeho odchodu a rozvodu. Děti ve smíšené rodině jsou vychovávány nevlastními, adoptivními či homosexuálními rodiči nebo pěstouny. Posledním typem rodiny je institucionální rodina, jedná se o rodinu, v níž se o děti stará skupina dospělých (např. v ústavech, ve společenstvích nebo v rozšířených rodinách). Jednotlivé typy rodin mají své speciální problémy a zabezpečit zdárný vývoj dětí i dospělého člověka může být obtížným úkolem.

V situacích, kdy rodina neplní základní požadavky a úkoly, které jsou dány společenskou normou, lze hovořit o poruše rodiny. Tato porucha nastává rozpadem rodiny. Pokud je rozpad neodvratitelný, je důležité zachovat vztahy jednotlivých členů na nejvyšší možné úrovni. V případě, že se rodiče rozhodnou, že spolu nemohou či nechtějí žít, je důležité, aby neztratilo potřebu emocionální jistoty, kterou v rodičích má. Dítě vnímá změnu, která se odehrává v jeho prostředí, stejně tak jako vnímá změny chování u jeho nejbližších. Často se mi u klientů stává, že na dotaz jak to vnímá jejich dítě, odpovídají, ono to nevnímá, je na to ještě moc malé. Domnívám se, že informovanost dítěte o změnách odehrávající se v rodině je velmi důležitá. Signálem, který vypovídá o vnímání dětí na změně v rodině je právě změna jejich chování. Dítě by mělo být ujištěno o tom, že rozchodem rodičů nebude narušen vztah vůči němu.

Při rozchodu rodičů převažuje v jejich chování iracionální myšlení nad racionálním a stává se, že rodiče zapomínají na potřeby dětí, vlivem toho se děti stávají oběťmi celé situace.

U poruch chování dětí vlivem sociálního prostředí je důležité znát souvislosti, které vedly k jejich vzniku. Nejdůležitějším sociálním prostředím je rodina, která dítěti poskytuje základní sociální zkušenosti. Dítě si zde může pomoci nápodoby nebo identifikace s rodiči osvojit poruchové chování, přijmout odlišný normativní a hodnotový systém. Zvýšení rizika představují změny ve fungování rodiny dané její neúplností (Vágnerová, 2008, s.782 – 783).

Vaničková (2014, s. 18 -19) se věnuje traumatizaci dítěte rodičovským konfliktem, který je v odborné literatuře synonymem rozchodu v rovině emocionální, sociální a i ekonomické. Rodičovský konflikt symbolizuje u většiny dětí traumatickou vzpomínku s následným ukončením soužití jejich rodičů. Tato traumatizace bývá často rozpoznána až v dospělosti dítěte, kdy dochází k selhávání v jeho sekundární rodině. V případech kdy dítě zůstává po rozpadu rodiny v péči matky, paradoxně se mu nedostává principu pečující mateřské náruče z důvodu, že matka přebírá roli živitele a ochránce rodiny a nemá energii na emocionální průvodcovství dítěte. Na děti to má vliv v citové oblasti, kdy dochází k jejich ochuzení v citové oblasti a leckdy i deprivaci.

Dítě, které žije se škodlivě působícím psychicky narušeným rodičem, je jakoby paralyzováno, protože ho provází nejistota: „Mám dokonalou rodinu, a přesto se mi špatně žije.“ Nezdá se, že by problémem bylo jeho rodinné prostředí nebo jeho rozvoj. Rodině se zdán-

livě nedá nic vytknout. Dítě tedy nemůže své životní obtíže vyjádřit přímo – nemá ke vzpouře ani prostor, ani důvod. Pavouk dobře spletl svou síť. Rodina poskytuje společensky přijatelný obraz bez poskvrnky. Přesto se dítě, tak jak roste, cítí samo, nepochopeno a v izolaci. Často pláče, aby dalo najevo nespokojenost. To, co je v rodině nevyřčeno, na něm zanechává stopy. Vlastně v rodině nekoluje žádná vzájemně spojující informace. Dítěti se nic neřekne, nikdo mu nevypravuje o rodinné minulosti, která by dávala smysl, ukazovala na jeho správné místo a postavení v rodině (Poncet-Bonissol, 2012, s. 45).

„Trauma dítěte je nerovnováha mezi vnější příčinou a vnitřními mechanismy, které si s ní neumějí poradit. To znamená, že dítě vidí nebo slyší jemu zcela nesrozumitelné informace, které jsou natolik ohrožující vnější charakteristikou (verbální projev často doprovází vulgarismy, nepravdivé výroky, vyhrožování, vyhazování z domácnosti apod.), že u dítěte vyvolávají poplachovou reakci, která je provázena téměř vnitřním pocitem utonutí v negativních emocích. Dítě na stav vnitřní nepohody reaguje negativními emocemi, na které se navážou jim odpovídající negativní myšlenkové konstrukce, které jsou odpovědné za změny chování.“ (Vaníčková, 2014, s. 22 – 23)

Předtím než dojde k rozvodu, rodina prochází třemi stádii. První stádium je manželský (rodinný) nesoulad, který vzniká z méně či více podstatných rozporů. V této chvíli se objevuje snížená schopnost partnerů rozpory řešit a hledat vhodné kompromisy. Tento nesoulad pak může přejít do druhého stádia, kterým je manželský (rodinný) rozvrat. V této fázi dochází k podstatnějšímu poškození některých ze základních rodinných funkcí, ať už emoční, ekonomické nebo výchovné. Z hlediska dlouhodobosti se může jednat o rozvrat akutní nebo dlouhodobý. Po fázi rozvratu dochází k fázi rozvodu, tedy poslednímu stádiu. Jedná se o formálně právní ukončení manželského vztahu dvou jedinců. Rozvod na rozdíl od rozvratu je deklarován písemným návrhem, který je podán k soudu (Matějček, Dytrych, 1994, s. 86).

„Rodičovský konflikt znamená srážku či střet dvou, do určité míry, se vylučujících či protichůdných snah, sil, potřeb, zájmů, hodnot nebo citů. Každý konflikt bývá doprovázen strachem, nejistotou, očekáváním, přičemž nenaplněná očekávání vedou k frustraci, zvyšují stresovou zátěž a často také bývají spouštěčem agresivního chování. Je zákonité, že kterýkoli konflikt v sobě ukrývá jádro problému, kterým je věčná rovina, ukryté pod emocionální obal, jenž je odvozený od osobního prožitku.“ (Vaníčková, 2014, s. 19).

Během rozvodového řízení bohužel může psychicky narušený rodič dítětem manipulovat, a to ještě před jednáním u soudu. Bude lhát a pomlouvat druhého rodiče. K ochraně zájmů rodiče, který je vystaven psychickému násilí, může pomoci návštěva psychologa nebo psychiatra, zejména pokud absolvoval školení zaměřené na psychické násilí. Existují odborníci, znalci, sociální pracovníci a mediátoři, kteří by měli soudu napomoci k nejvhodnějšímu rozhodnutí o výchově dítěte a styku rodičů s ním (Poncet-Bonissol, 2012, s. 45).

Z právního hlediska je v případě rozvodu potřeba vyřešit úpravu poměrů ve vztahu k dětem.

1.2 Úpravy poměrů ve vztahu k dítěti

V této kapitole se věnuji úpravě poměrů a právnímu zajištění dětí po rozvodu. Úprava poměrů, neboli komu připadne nezletilé dítě nebo děti, souvisí s porozvodovou problematikou. Vycházím ze své profesní praxe, kdy vlivem nesouhlasu rodičů s úpravou poměrů dochází v rodině ke konfliktním situacím, které mají vliv na předávání nezletilého dítěte od jednoho rodiče k druhému.

V roce 2012 bylo podle Českého statistického úřadu rozvedeno 26 402 manželství, nejčastější příčina toho byla u soudu uvedena nevěra. Na straně mužů se jednalo o 981 případů, tj. 3,7% mužů; na straně žen to bylo 762 případů, tj. 2,9% žen. Jako druhý nejčastější důvod rozvodu manželství byl alkoholismus mužů, tj. 1,9% či nezájem o rodinu ze strany ženy, tj. 1,1% (Rozvodovost, 2013).

Matějček (2002, s. 54) uvádí jako optimální formu kontaktu po rozvodu volné pokračování rodinného vztahu. I přes rozpad manželství, oba rodiče uznávají, že jejich rodičovství stále pokračuje. Obě strany pak dohodou určí možný rozsah a formu styku, soud nemusí nijak zasahovat a všem účastníkům se ušetří mnoho nepříjemností a napětí.

Šmolka, Mach (2008, s. 136) uvádí k úpravě poměrů: „Je-li potřebné soudně upravit poměry k nezletilým dětem, ať již pro dobu po rozvodu nebo i za trvání manželství, ze zkušenosti můžeme upřímně poradit, aby rodiče udělali vše pro dosažení rozumné dohody, kterou předloží soudu ke schválení. Dohoda se musí týkat jak otázky, komu bude dítě nadále svěřeno do výchovy, tak otázky výživného. Může, ale nemusí obsahovat též ujednání o styku druhého rodiče s dítětem.“

Dohoda by měla být v nejlepším zájmu dítěte. Soud při zjišťování zohledňuje osobnostní vlastnosti dítěte i rodičů, rodičovské kompetence, životní poměry rodičů i jisté záruky nepřerušeno kontaktu s oběma rodiči (Everett, Everettová, 2000, s. 87).

V České republice mohou soudy svěřit dítě do výchovy jednoho z rodičů, otce nebo matky. Způsobilí k výchově však mohou být rodiče oba a soud může dítě svěřit do výchovy společné nebo střídavé. V prostředí opatrovnických soudů se kontakt rodiče s dítětem vymezuje jako styk rodiče s dítětem. V běžné praxi je užíváno obou pojmů, styk i kontakt s rodičem.

Dítě lze svěřit do výchovy také prarodičům nebo jiným příbuzným. To učiní soud zejména tehdy, když ani u jednoho z rodičů nejsou vytvořeny potřebné předpoklady pro výchovu dítěte, ale tyto předpoklady jsou např. u prarodičů či jiných příbuzných, kteří jsou ochotni a schopni dítě vychovávat. Výchova dětí není pouze právem, ale především povinností obou rodičů (Šmolka, Mach, 2008, s. 139).

Úmluva o styku s dětmi platná od roku 2005 v České republice definuje styk jako „pobyt dítěte, které po omezenou dobu zůstane nebo se setká s nějakou osobou, dále jako jakoukoliv formu komunikace mezi dítětem a touto osobou a poskytnutí informací této osobě o dítěti nebo dítěti o této osobě“ (Úmluva o styku s dětmi, 2005, čl. 2). Úmluvu o styku s dětmi přijal Výbor ministrů Rady Evropy ve Vilniusu. Důvodem k přijetí Úmluvy byly potíže se zajištěním styku obou rodičů s dětmi.

V případě, že se rodiče nedohodnou na kontaktu s dítětem, rozhoduje soud o úpravě styku tak, aby byl co nejméně ohrožující pro dítě a současně aby byl dítěti zachován nárok na oba rodiče a jejich výchovná působení. Styk dítěte s rodičem je nejčastěji upravován v rámci běžného soudního řízení, vždy se však jedná o individuální zvážení možností a specifčnosti situace a vztahu dítě – rodič. V rámci předběžného opatření je možné upravit práva a povinnosti k dítěti pokud rodiče čekají na soudní úpravu k dítěti a pokud jeden z rodičů brání v kontaktu s dítětem. Soud v řízení o předběžném opatření do 7 dnů rozhodne o možné úpravě styku dítěte s druhým rodičem.

Účastníkem řízení o úpravě poměrů k nezletilým dětem je také samo dítě, zastoupené ustanoveným opatrovníkem, kterého reprezentuje většinou sociální pracovnice orgánu sociálně-právní ochrany dětí pověřeného obecního úřadu. S ohledem na věk a stupeň rozumové a volní vyspělosti je tedy vhodné jednat o této otázce i se samotným dítětem, kterého se pře-

devším týká, znát jeho názor a pokud možno dosáhnout jakési „trojdhody“ o úpravě poměrů, s kterou souhlasí otec, matka i dítě (Šmolka, Mach, 2008, s. 136).

Úprava styku dítěte s rodičem byla do roku 2014 zakotvena v jediném ustanovení §27 zákona o rodině č. 94/1963 Sb. Od 1. 1. 2014 byl Zákon o rodině nahrazen Občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., část druhá Rodinné právo §655 - §975. Oproti zákonu o rodině nový občanský zákoník upravuje styk rodičů s dítětem hned v pěti ustanoveních, a to v §887 až 891. Obecněji lze konstatovat, že zákon o rodině upravoval pouze situace, kdy k úpravě styku rodiče s dítětem bylo potřeba zásahu soudu. Vysloveně tam bylo stanoveno, že dohoda o styku dítěte s rodičem nepotřebovala schválení soudu (Zákon o rodině §27, 1963).

Občanský zákoník oproti tomu ukotvil konkrétní pravidla, která by měla být aplikována samotnými rodiči ještě v době, kdy pro úpravu rodiče s dítětem není zásah soudu nezbytný, a rodiče jsou schopni dohody dosáhnout.

Do roku 1997, kdy došlo k novele zákona o rodině, byla výhradní péče jedinou možnou formou úpravy poměrů nezletilých dětí po rozvodu. V případě, že otec i matka má stejný kvalitní a citový vztah k dítěti a dítě k nim, oba rodiče mají stejné ekonomické i sociální zázemí, stejné výchovné předpoklady, jsou děti svěřovány do péče matkám i přesto, že otec vychází ze srovnání lépe, a to z koncepce biologických důvodů (Černá, 2001, s. 37).

Nový občanský zákoník (§888 - 889, 2012) upravil právo dítěte se stýkat s druhým rodičem a zároveň stanovil i právo rodiče na styk s dítětem, v jehož péči dítě není. Povinností rodiče je dítě na tento styk připravit, tento styk řádně umožnit a s druhým rodičem spolupracovat. Tato úprava je v zájmu dítěte a rodiče by měli tento princip dodržovat i bez zákonné úpravy. Občanský zákoník zakotvuje i další pravidla, která by s ohledem na zájmy dítěte měli rodiče dodržovat, jedná se především o to, aby rodič, který má dítě v péči nepopuzoval dítě proti druhému rodiči, zdržel se všeho, co narušuje vztah dítěte k rodičům nebo co výchovu dítěte ztěžuje. Zakotvení těchto pravidel do zákona by mělo rodiče motivovat, aby byli schopni dosáhnout dohody bez soudu a dohodu s ohledem na zájmy dítěte dodržovali.

V případě, že je dítě svěřeno do výhradní péče jednoho z rodičů, druhému rodiči je stanovena vyživovací povinnost dítěte a kontakt s ním. Při rozhodování o určování styku dítěte s rodičem soud definuje rozsah dnů v týdnu a hodinu předání.

Nejčastější formou péče po rozvodu je výhradní péče matky, kdy dítě žije s matkou a k otci pouze dochází. Nevýhodou této péče je, že dítě má možnost poznat ve větší míře jen jednu

rodičovskou roli, dítě nepozná a nevnímá základní vztah mezi otcem a matkou, nepozná výchovu ze strany otce v běžných všedních situacích. Zároveň dítě může vnímat stres matky, která musí zabezpečit chod celé domácnosti, často se potýká s finančními problémy a nemá příležitost dopřát dítěti to, co by potřebovalo. Výhoda spočívá především v jednotné výchově jednoho rodiče a stabilitě prostředí, kdy dítě do druhého domova dochází pouze na víkend (Špaňhelová, 2010, s. 133).

Ballnik, se zabývá tématem jak zůstat otcem i po rozvodu. Vychází z toho: „že matka a otec jsou pro dítě stejně důležití, ale mají různé role (nezávisle na tom, zda rodiče žijí spolu nebo ne). Například otec více než matka reprezentuje ochranu před hrozbami světa. Přijít o otce, to je pro děti horší zátěž než rodičovský porozvodový konflikt. Ale i pro otce je ztráta dětí fatální. Lze jí zabránit tak, že je třeba postarat se o dítě a dát mu maximální podporu. Hlavní je být v jeho prostoru přítomen. Jistotu mu lze podávat i v malých dávkách, např. chodit na fotbalové tréninky jako dřív. Zároveň je nutné respektovat, že dítě se může chovat podivně, například cítit vinu. Zde by měl otec dítěti ulehčit – a trpělivě vysvětlovat, že za rozpad rodiny nemůže. Nejlépe ve spolupráci s bývalou partnerkou. Ostatně tato spolupráce je základní podmínkou, aby se sami rodiče pohnuli z místa.“ (Dobrým rodičem i po rozvodu, 2013, online)

Druhá varianta, která v České republice zatím není tak rozšířená je svěřením dítěte do péče otce, dítě k matce pouze dochází. Výhody a nevýhody jsou ve své podstatě stejné jako u výhradní péče matky.

Černá (2001, s. 38) vymezuje standardní úpravu styku druhého rodiče s dítětem po rozvodu na jeden víkend za 14 dní. Tento čas, ale neposkytuje dostatečný prostor pro plnění rodičovské a výchovné funkce. Dítě nemá prospěch z jeho výchovného působení a z rodiče se stává spíše občasný společník pro zábavu, který přestává být součástí života dítěte. Vlivem toho dochází k ochlazení vzájemných vztahů.

„Role osamělého rodiče je náročnější, a proto se zde mírně zvyšuje možnost, že rodina nebude schopna poskytovat dítěti podporu a všechny vzorce chování, jaké by potřebovalo. Nepříznivý může být nedostatek otcovské autority a mužského vzorce chování. Značná část dětí s poruchami chování žije v neúplné rodině, o většinu z nich se stará pouze matka. Výchova v těchto rodinách bývá extrémní, rodiče používají nevyhovující výchovné strategie. Typickým znakem je na jedné straně nedůslednost, lhostejnost, odmítání a zanedbávání

dítěte, na druhé straně tvrdá disciplína. Tělesné tresty a týrání jsou v anamnézách dětí velice časté. V těchto rodinách dochází ke zvýšené míře i k přímému působení kriminálního a sociálněpatologického modelu.“ (Vágnerová, 2008, s. 783)

Druhou formou úpravy styku dítěte s rodičem je rozhodnutí o svěřeni dítěte do střídavé péče. Jedná se o péči, kdy je dítě svěřeno v určitém přesně vymezeném časovém období do výchovy jednoho rodiče a v dalším časovém období do výchovy rodiče druhého.

Střídavá péče řeší určité disproporce ve vztahu k oběma rodičům, které jsou důsledkem u výhradní péče. Základním předpokladem úspěšné střídavé péče je schopnost spolupracovat, hledat vzájemné kompromisy, vysoká míra flexibility a především vzájemný respekt rodičů (Černá, 2001, s. 39).

Důležitým faktorem pro zavedení střídavé péče není jen bezproblémová komunikace mezi rodiči, ale i vzdálenost bydliště jednoho od druhého. Dítě by mělo dojíždět do stejné školy a zachovat si tak stejné přátele. Rodiče by se měli dohodnout a vymezit, kdo je za co odpovědný a kdy.

Výhodou u střídavé péče je, že dítě žije s oběma rodiči, není ani o mateřskou či otcovskou roli ochuzeno. Především otcům dovoluje udržet intenzivnější vztah s dětmi a dává jim možnost děti skutečně vychovávat (Špaňhelová, 2010, s. 141).

Černá (2001, s. 41) uvádí, že pravidelná změna bydliště může být pro děti stresující a nechává děti v nejistotě z důvodu, že děti potřebují stálé prostředí.

Poslední možnou úpravou styku dítěte s rodiči je ojedinelá forma společné výchovy. Předpokladem pro tento druh péče je společné soužití obou rodičů v jednom bytě. Rodiče společně výchovně působí i materiálně zabezpečují dítě, i přestože společně nevedou domácnost (Novák, Průchová, 2007, s. 69).

Šmolka, Mach (2008, s. 12 - 13) popisuje současnou rodinu: „ Tři čtvrtiny dětí na konci povinné školní docházky dospívají v původní rodině s oběma vlastními rodiči, okolo 80 % lidí na prahu důchodového věku žije stále ve svém prvním manželství (údaje z šetření, která ve spolupráci se Střediskem empirických výzkumů realizovala v letech 1993 až 1996 na reprezentativním vzorku populace Nadace pro rodinu HESTIA). Tato data sama o sobě pochopitelně nevypovídají nic o rodinné atmosféře. Přesto však v citovaných výzkumech převážná většina dotázaných vyjadřovala spokojenost se svou rodinnou situací a považovala ji za jednu z dominantních životních hodnot. Je tedy krize rodiny pouhým mýtem? Nut-

no přiznat, že nikoli – minimálně od poloviny minulého století. Pokud ji budeme spojovat především s mírou rozvodovosti, pak za kritické je možno považovat období zhruba posledních 40 let. Rodina je vystavena řadě zátěží, jejichž vlivy se navzájem sčítají a potencují. V souvislosti s demografickými změnami i s vyšší vzdělanostní úrovní žen (od roku 1970 je u nás více středoškolaček než středoškoláků) se rozpadá tradiční patriarchální model rodiny.“

1.3 Syndrom zavrženého rodiče

Syndrom zavrženého rodiče se objevil v souvislosti se zvýšenou rozvodovostí a změnou v přístupu ke svěřování dětí do péče jednoho z rodičů.

Syndrom zavrženého rodiče poprvé pojmenoval americký psychiatr Richard A. Gardner v roce 1985. V literatuře je označován jako PAS syndrom, který vychází z anglického názvu Parental alienation syndrom, této zkratky budu užívat i ve své práci.

Gardner (2006, s. 5 – 6) označil PAS za diagnostikovatelnou dětskou poruchu a zavedl také další pojmy, programující rodič, zavržený rodič a odcizené dítě.

Gardner (2010, s. 27) definuje PAS jako poruchu, která „primárně vzniká v kontextu soudních sporů o svěření dítěte do péče. Jejím prvotním projevem je kampaň očeřování namířená proti jednomu rodiči, ačkoli není opodstatněná. Je důsledkem kombinace manipulování dítěte jedním rodičem a vlastního přispění dítěte k demonizování druhého rodiče. V případě skutečného zneužívání nebo zanedbávání dítěte jedním rodičem bývá odpor dítěte oprávněný a nenávist dítěte nelze vysvětlovat syndromem zavržení rodiče“. Jak popisuje Gardner, bývají u dětí trpících PAS syndromem obvinění ze sexuálního zneužívání většinou falešná.

Řada autorů při definování pojmu PAS vychází právě z Gardnera, u PAS syndromu dochází k „postupné indoktrinaci dítěte myšlenkami, které dítě nakonec přijímá za své a někdy dokonce dále rozvíjí. Výraznou roli hraje fakt, že dítě často není na takové kognitivní a emocionální úrovni, aby bylo schopno rozlišit, co ve výrociích programujícího rodiče je pravda a co přidaný obsah či význam. Je logické, že vliv má také rodičovská autorita a přirozená tendence dítěte přijímat výroky rodičů jako pravdivé, nepochybovat o nich“ (Krčmářová, 2007, s. 99).

Gardner (in Bakalář, 2006, s. 47 – 48) definoval pro PAS osm diagnostických kritérií symptomatických projevů. Prvním kritériem je kampaň za degradaci rodiče. Toto kritérium se u dítěte projevuje jako silná nenávist k zavrhanému rodiči, tato nenávist však není skutečná, protože dítě i přesto k tomuto rodiči chová i řadu kladných emocí, které vytěsňuje. Jedním za znaků tohoto kritéria je shazování a právě intenzivní projevování nenávisti, které dítě zdůrazňuje odmítáním blízkosti rodiče. Tato nenávist se prohlubuje v přítomnosti programujícího rodiče, pokud je však dítě se zavrženým rodičem samo, může se jeho chování pohybovat od nenávisti až po utlumené projevy náklonnosti. Na dotaz programujícího rodiče je dítě schopno spustit výčet záporných charakteristik, zlých činů a špatného chování. Druhým kritériem pro syndrom PAS je slabé, neodůvodněné či absurdní zdůvodnění nenávisti. Dítě vysvětluje své nepřátelství vůči druhému rodiči banálními a iracionálními vysvětleními, zdůvodňuje svou nechuť či odpor k setkání s ním nesmyslnými výroky nebo vzpomínkami na bezvýznamné hádky. Tyto vysvětlení jsou příznakem toho, že dítě si aktivně vytváří zavrhuje scénář, kterým samo doplňuje informace, které mu předává programující rodič. Nedostatek ambivalence je třetím kritériem PAS. Naprogramované dítě nekriticky přijímá svého programujícího rodiče a zavrženého rodiče pouze kritizuje, svůj vztah k rodičům vidí dítě černobíle. Typickým znakem u dítěte je amnézie na všechny příjemné události před zavržením. U vztahově zdravého dítěte se toto neobjevuje, dítě je schopné uvést kladné i záporné vlastnosti a vzpomínky u obou rodičů. Dalším kritériem je tzv. fenomén nezávislého názoru. Dítě nesdílí svůj nezávislý názor na to, proč se nechce vídat s druhým rodičem. Dítě tvrdí, že rozhodnutí zavrhnout rodiče je jejich vlastní a je na toto rozhodnutí hrdé. Dítě popírá jakoukoliv manipulaci ze strany programujícího rodiče, jeho chování však ukazuje opak. Dítě to vnímá tak, že svou lži ochrání programujícího rodiče a uleví mu na pocitu viny. Po určité době dítě samo začíná věřit tomu, že zavržený rodič si zavržení opravdu zaslouží. Dítě skutečně neví, co je vlastně pravda. Tím je proces programování završen a dítě věří, že odmítání rodiče je pouze jeho vlastní přesvědčení. Páté kritérium PAS je popisováno jako reflexní podpora programujícího rodiče v rodičovském konfliktu. Dítě bez zaváhání souhlasí se vším, co jeho programující rodič navrhne či tvrdí a ignoruje zavrženého rodiče protiargumenty. Nepřítomnost viny dítěte je dalším kritériem. Dítě zcela ignoruje city zavrženého rodiče, neprojevuje vděk za dárky. Placení výživného a další finanční výdaje dítě považuje za spravedlivý trest. Častým příkladem absence viny je dítě, které se vědomě účastní falešného obvinění rodiče ze sexuálního zneužívání. Kognitivní nezralost dítěte naznačuje, že děti mohou být naprogramovány

až k takové krutosti, že se stanou vůči jakýmkoli hrozícím důsledkům svého chování imunní. Předposledním kritériem symptomatického projevu jsou vypůjčené scénáře. Dítě papouškuje programujícího rodiče. Papouškování lze poznat tak, že dítě používá slova a obraty, které jeho vrstevníci nepoužívají. Děti ani nerozumí všem slovům, která sdělují. Poslední kritérium se týká rozšíření nepřátelství a nenávisti na celou původní rodinu zavrženého rodiče. Dítě postupně své záporné city rozšíří na celou rodinu zavrženého rodiče včetně osob, které mělo dříve rádo. Týká se to především prarodičů, kteří trpí ztrátou vnoučat. V důsledku tohoto dítě následně ztrácí ve svém životě důležité sociální vazby.

Ve své praxi, při asistovaných kontaktech, se setkávám s dětmi, které vůči rodičům vykazují chování hned několika uvedených kritérií. Pro zavržené rodiče je jejich chování nepochopitelné a bolestné.

Bakalář (2006, s. 52 - 53) označuje za příčinu vzniku PAS nezvládnutí vztahů v době rozchodu rodičů a hlavně po něm, kdy je dítě svěřeno do výhradní péče většinou matky. Dítě rozchodem ztrácí téměř vše, co s druhým rodičem souvisí, především vzdělávací a výchovné působení druhého rodiče, část hmotného zabezpečení a faktickou pomoc rodiče. Emocionální vývoj dítěte se zpomalí z důvodu potlačení původně kladných emocí k nyní odmítanému rodiči a dochází tak ke vzniku celé škály psychopatologických symptomů. Sebehodnocení a sebedůvěra dítěte se naruší, pokud je mu neustále vštěpováno, že polovina jeho genetické výbavy je ze závadného člověka. Dítěti je tím odebrán potřebný model k převzetí sexuální role a identity, zabrzdí se a zdeformuje i jeho psychosociální vývoj.

Po rozchodu rodičů dochází k situaci, která svádí k programování dítěte, zvláště toho, kdo má dítě soudem svěřeno do výchovné péče. Programující rodič si snadno vytvoří představu, že má vůči dítěti veškerou výchovnou moc a druhého rodiče může ze života dítěte prostě vymazat. Dítě se v rukách rodiče stává nástrojem pomsty. Programující rodič ví, že bývalého partnera nejvíce ranní, když dítě proti němu popudí (Matějček, 1994).

Otázkou zůstává, zda programování a ovlivňování rodiče je chtěné a nakolik se tak děje nevědomě. „Příspěvek rodiče k vytvoření syndromu se pohybuje od naprosto vědomého až po zcela nevědomý. Časem dochází k posunu k nevědomému přispění. Přispívající faktory se po určité době zautomatizují a hluboce začlení do psychické struktury programujícího rodiče. Rodič je potom nadále aplikuje, aniž by si byl vědom jejich škodlivého účinku.“ (Gardner, 1996, s. 31).

Bakalář (2006, s. 78) tvrdí, „že syndrom zavrženého rodiče nás přivádí i k filosofii výchovy. Děti by neměly mít volnost hanobit a ponižovat své rodiče, ve výchově musí být odpovědnost a musí být vyvozovány důsledky. Taková je historie světa. Bez odpovědnosti a bez schopnosti přijmout důsledky civilizovaná společnost nemůže existovat. Děti postižené syndromem zavrženého rodiče jsou programovány k tomu, aby byly necivilizované a dokonce psychopatické. To se negativně promítne do dalších oblastí dětského života: do vztahů doma, v sousedství, ve škole a samozřejmě i do jejich dospělého života.“

Gardner dále uvádí řadu možných způsobů, jak lze dítě rodiči programovat a tím ho více oddalovat od druhého rodiče. Jedním z možných způsobů je shazování, pomlouvání a kritika druhého rodiče. K pomluvám dochází přímo před dítětem nebo v jeho doslechu. V případě, že se dítě s druhým rodičem v určitých směrech ztotožňuje, dochází v důsledku kritiky u dítěte ke snížení jeho sebeúcty. Programující rodič by si měl uvědomit, že pokud pomlouvá svého bývalého partnera, pomlouvá zároveň i své dítě.

Warshak (2003, s. 44) k očerňování jednoho rodiče druhým uvádí: „Pomluvy v dětech ubíjejí spontánní projevy náklonnosti. Děti potlačují své chování k jednomu rodiči ze strachu, že tím toho druhého zklamou nebo k němu nebudou loajální. Vybudují v sobě pocit, že svou lásku k očerňovanému rodiči musejí zachovávat jako přísně střežené tajemství. Pokud rodiče svým dětem neposkytnou bezvýhradné povolení k tomu, že mohou milovat oba rodiče současně, nesmírně je tím poškodí.“

Další způsoby shazování, které programující rodič nazývá jako obtěžování, jsou pokusy druhého rodiče o telefonické, osobní či písemné kontaktování dítěte. Programující rodič, tím, že tyto způsoby označí jako otravování, způsobí, že dítě je začne vnímat stejně. Frustrovaný rodič ještě více zintenzivní svou snahu. Vzniká tak bludný kruh, čím více se rodič snaží, tím více je jeho snaha vnímána jako obtěžování. Při programování dítěte zavrhuje rodič často ničí předměty, které by mohly připomínat přítomnost druhého rodiče. Jedná se především o fotografie a věci, které měl rád. Následkem toho u dítěte vzniká schopnost vytěsnit vzpomínky na druhého rodiče před rozchodem. Pokud se programující rodič dostane do situace, kdy potřebuje pohlídat dítě, dá přednost jiným lidem než druhému rodiči. Argumentem bývá, že doba hlídání se neshoduje se soudem nařízenými návštěvami. Při plánování návštěv rodiče se objevují argumenty, že tyto návštěvy narušují pravidelný režim dítěte, jako jsou návštěvy přátel, kroužky. Stává se, že rodič domluvené termíny nedodrží, dítě ke kontaktu nepřivede. Dítěti je tak naznačeno, že návštěva druhého rodiče je

bezvýznamná a nedůležitá. V některých případech se programující rodič snaží znechutit dítěti samotnou návštěvu tím, že dítěti před návštěvou říká, jak je mu líto, že tam dítě musí jít, že soud na návštěvách trvá, ale že se bude snažit dělat vše proto, aby tam dítě nemuselo chodit. (Gardner, 1996, s. 36 - 42).

Způsobů programování dítěte rodičem lze nalézt více a rodiče stále přicházejí na nové způsoby, jak dítě od rodiče co nejvíce oddálit. Hlavní motivy programujícího rodiče vyplývají z horší stránky lidské povahy, jako je motiv pomsty, moci, trestání, nenávisti a agrese.

Tento způsob programování dítěte poškozuje dítě na celý život, stejně jako u sexuálního nebo tělesného zneužívání. Problémem u PAS je, že ani po několika letech nemusí být přerušovaný nebo zcela zničený vztah mezi dítětem a rodičem obnoven. Společné zážitky ze života, které dítěti a rodiči chybí, jsou nezbytné k tomu, aby mohl vztah fungovat (Gardner, 2010, s. 28).

Zavržení rodiče mohou dítěti pomoci. Poncet-Bonnissol (2012, s. 45) uvádí několik rad jak tuto nelehkou situaci zvládnout: „Ty nejméně odolné děti mohou „naklonování“ podlehnout. Ostatní dospívající se díky výjimečné životní síle a revoltování mohou vyvinout jinak, odlišně.

- Rozvedený rodič – bývalá oběť – musí odolávat nátlaku pomocí dialogu i mobilizace vnitřních sil.
- Připravte dospívající dítě na návštěvu u odborníka v neutrálním prostředí – dětského psychologa nebo psychiatra, který se specializuje na poruchy osobnosti. (Cílem je popsat slovy zevnitřněné úzkosti, které se často projevují jako somatické potíže.)
- Naučte dítě, jak se chránit a nenechat už do sebe promítat stavy psychicky narušeného, škodlivě působícího rodiče.
- Naučte dítě, aby se už nenechávalo zatáhnout do jeho her, aby se umělo projevit a nepřipouštělo si pocity viny.
- Veďte s dospívajícím dítětem jednoduchý a přirozený dialog.
- Nepomlouvejte druhého rodiče.
- Hovořte střizlivě o svých pocitech a druhého rodiče neobviňujte.

- Nevyhýbejte se setkání s druhým rodičem, jinak hrozí, že si ho dítě bude idealizovat.“

Pokud rodič předkládá dítěti nepravdivé informace a manipuluje s ním, kontakt s druhým rodičem je pro dítě často nepřijatelný. Navazování kontaktu je v této situaci velmi náročné. Napravit narušený vztah dítěte k rodiči je úkol nelehký, často téměř nemožný. Možnostmi nápravy vztahu se věnuji v další kapitole.

1.4 Zavedené možnosti řešení problematického kontaktu

V předchozí kapitole jsem se zaměřila na problematické momenty, které mohou nastat při kontaktu rodiče s dítětem a vést až k syndromu zavrženého rodiče. V této kapitole se budu zabývat možnostmi, jak tento problematický kontakt lze řešit.

Kontakt rodiče s dítětem je základním prostředkem udržování jejich vzájemného vztahu. Styk by měl být pravidelný, častý a bezkonfliktní. Je důležité u kontaktu naplánovat určitý harmonogram. Rodiče by neměli chtít dělit se o dítě rovným dílem, ale uvažovat o společně kvalitně stráveném čase. Rodič, který nemá dítě v péči, by měl mít dostatek prostoru k tomu, aby se mohl na výchově dítěte podílet, hrát si s dítětem, uspávat ho, připravovat mu jídlo, či s ním provozovat sportovní aktivity. U obou rodičů by se dítě mělo cítit jako doma, důležité je, aby dítě trávilo s rodiči důležité události v jeho životě, jako jsou narozeniny nebo Vánoce (Teyber, 2007, s. 129 – 130).

Sobotková (2007, s. 176) uvádí, že rodiče nesmějí zapomínat, že jejich rozchodem zaniklo pouze jejich manželství či partnerství, nikoli rodičovství.

V případě, že jeden z rodičů rodinu opustí, měl by druhý rodič být schopen o něm mluvit v pozitivním duchu, i přesto, že rozchod vnímá jako velmi bolestnou událost. Většina dětí nerozlišuje, jestli druhý z rodičů odešel nebo o něj nemá zájem či dokonce zemřel. Je proto třeba poskytnout dítěti alespoň nějaké informace o chybějícím rodiči (Lacinová, Škrdlíková, 2008, s. 98 – 101).

Při opětovném navazování vztahu mezi dítětem a rodičem, se dítě musí naučit a přijmout fakt, že druhý rodič má o něj skutečný zájem, že ho má rád, že se o něj chce starat a být součástí jeho života. Důležité je posilovat dobré vzpomínky na rodiče, zaměřit se na vstřípená negativa rodiče a společně s dítětem se zamyslet nad tím, co je na nich pravdivé a co nikoliv a pomoci dítěti nové skutečnosti přijmout. Proces obnovování vztahu by měl probí-

hat na neutrálním místě, nejlépe za pomoci třetí osoby, která je nestranná a snaží se podporovat dítě a hájit zájmy dítěte, ať už by byly v rozporu se zájmy rodiče (Lowenstein, 2011, s. 86).

Třetí neutrální osobou využívanou k obnovování vztahu mezi dítětem a rodičem je sociálně právní ochrana dětí, intervence justice, mediace a asistence.

1.4.1 Sociálně-právní ochrana dětí

Orgán sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) má za základní úkol chránit zájmy dítěte. Činnost a pravomoc OSPOD je upravena novelou zákona č. 401/2012 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. Účinnost novely je od 1. 1. 2013.

Činnost sociálního pracovníka OSPOD směřuje k ochraně práva dítěte na jeho příznivý vývoj a řádnou výchovu, k ochraně jeho oprávněných zájmů včetně ochrany majetku a také činnost směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Mezi nejčastěji porušovaná práva dítěte právě patří právo na pravidelný a častý kontakt s rodičem, s nímž dítě nemůže žít ve společné domácnosti (Sociální práce 1/2006, s. 19).

V případě, kdy se rodiče dítěte vlivem rozchodu dostanou do vzájemné kolize a nejsou tedy schopni zastupovat zájmy svého nezletilého dítěte, je soudem ustanoven opatrovník. Opatrovník jedná před soudem tak, aby bylo zohledněno vše, co je v zájmu dítěte.

Sociální pracovník během setkání s rodiči zjišťuje, jak dosud probíhal kontakt dítěte s rodiči a zda již byl styk určen soudně či dohodou. Jeho snahou je vyjednání mimosoudní dohody mezi oběma rodiči. Pokud nelze dohody mezi rodiči dosáhnout či je dohoda jedním z rodičů stále porušována, sociální pracovník OSPOD vyzve rodiče k dojednání si návštěvy v poradně zabývající se rodinnými vztahy nebo domluví asistenci u problematického kontaktu rodiče s dítětem. V případě, že tyto možnosti selžou, rodiče navštíví právního zástupce a případ se začíná protahovat. Rodiče podávají u soudu nejrůznější návrhy a odvolání, jejich vztah se přiostrňuje a ještě více se prohlubuje jejich vzájemná nenávisť.

1.4.2 Justice

V případě, že se rodiči nedaří domoci práva na kontakt se svými dětmi, může podat na druhého rodiče trestní oznámení. „Kdo poté, co proti němu byla bezvýsledně použita opatření v občanském soudním řízení směřující k výkonu rozhodnutí soudu nebo soudem schválené

dohody o výchově nezletilých dětí, maří výkon takového rozhodnutí nebo dohody, nebo kdo se dopustí závažného jednání, aby zmařil výkon rozhodnutí jiného státního orgánu týkajícího se výchovy nezletilých dětí, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok“ (Trestní zákon, §171 odst. 3).

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb. v řešení vztahů mezi dětmi a rodiči preferuje smírné řešení, tzn., že soud dává rodičům možnost se domluvit, aniž by bylo nutné jeho schválení. Zároveň má soud pravomoc upravit styk rodiče s dítětem v situacích, kdy dochází k bezdůvodnému bránění rodiči ve styku. Dle nového občanského zákoníku by se to dalo považovat za změnu poměrů a mohlo by vyžadovat nové rozhodnutí o výchovném prostředí dítěte. Za změnu výchovného prostředí lze považovat i svěření dítěte do péče prarodičů, příbuzných nebo ústavu, pokud rodiče nebudou schopni a ochotni spolupracovat a řešit své spory. Toto odnětí od rodičů je pro dítě stresujícím zážitkem a rodiče by měli udělat všechno proto, aby k takovému řešení nedošlo.

1.4.3 Mediace

Vhodná alternativa k soudnímu řízení je rodinná mediace. Základním principem rodinné mediace je spolupráce s rodičů s mediátorem ve snaze najít optimální uspořádání porozvodové situace. Mediátor je osoba nestranná, spor nerozhoduje, a ani jej za rodiče neřeší. Pomáhá rodičům nalézt jejich vlastní budoucí uspořádání situace. Mediátor je vždy odpovědný za proces, nikoli za řešení.

„Mediace je neformální, strukturovaný proces mimosoudního řešení konfliktů. V tomto procesu mediátor jako nezávislá a nezaujatá osoba napomáhá stranám identifikovat jejich zájmy a podporuje je v hledání společných praktických a reálných řešení v předmětech, které způsobily konflikt“ (Stöhrová H., Šišková T., 2013, s. 4).

Mediace a mimosoudní vyjednávání se do České republiky dostaly na počátku devadesátých let 20. století z USA. V roce 1992 byla založena nezisková organizace České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů, které si kladlo za cíl vzdělávat další zájemce o mediaci, připravovat české materiály a přizpůsobovala postupy mediace podmínkám v České republice. První konference o mediaci v České republice se uskutečnila na Slezské univerzitě v Opavě v roce 2000. Cílem konference bylo zmapování situace, nastínění pravděpodobného vývoje, ustanovení profesní asociace a tvorba profesních, etických a vzdělávacích standardů pro mediátory. Účastníci konference rozhodli o založení Asociace mediátorů ČR,

která byla v témže roce zaregistrována u ministerstva vnitra. Mediaci je na několika fakultách vyučována jako jedna z metod sociální práce (Šišková, 2012, s. 30 – 32).

Do 1. 9. 2012 byla mediace zakotvena v zákoně č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě. Po tomto období vešel v platnost zákon č. 202/2012 Sb., zákon o mediaci, který právně upravil výkon a účinky mediace prováděné zapsanými mediátory. Pro účely tohoto zákona §3 se mediací rozumí „postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.“

Asociace mediátorů České republiky (2011, online) popisuje několik nesporných výhod mediace oproti soudnímu řízení, „protože stranám umožňuje:

- dobrovolnou účast stran
- mít soukromí a záruku uchování důvěrných informací
- mít kontrolu nad procesem řešení sporu a jeho výsledkem
- pochopit druhou stranu a sami být pochopeni ve vnímání a prožívání dané situace
- ujasnit si potřeby, očekávání a zájmy svoje i druhé strany
- snížit napětí a zlepšit vzájemné vztahy a navzdory dočasným sporům si uchovat a zkvalitnit prostor pro případnou budoucí spolupráci
- vyhnout se soudnímu sporu a snížit tak časové i finanční investice
- jednat v neformálním a bezpečném prostředí
- výrazně lepší spokojenost zúčastněných stran s formou dohody a jejího následného dodržování“

Proces mediace má šest fází. Nultá fáze je fází získávání klienta. V této fázi mediátor vyjednává se zájemci možnosti mediace, jsou domluveny podmínky a datum prvního mediačního setkání. Ze své praxe mediátorky vím, že tato fáze je nejčastěji domluvena telefonicky. Po příchodu obou účastníků mediace k mediačnímu setkání nastává první fáze mediace. V této fázi mediátor představí a vysvětlí účastníkům proces mediace, svou roli mediátora a domluví se na základních společných pravidlech, která budou dodržována během celého procesu mediace. Ve druhé fázi mediace, mediátor naslouchá sporným stranám, zjišťuje, s čím strany přicházejí, co od mediace očekávají, s čím nesouhlasí, co potřebují

řešit, co nefungovalo a naopak v čem se shodují. Účastníci hovoří k mediátorovi jednotlivě, je dodržováno především pravidlo neskákání si do řeči. Vzájemná komunikace v této fázi není dovolena, protože si účastníci nejsou schopni naslouchat. V této fázi je hodně emocí, které mediátor popisuje a pojmenovává. Na konci druhé fáze jsou pojmenovány předměty jednání. Poté následuje třetí fáze, kdy si sporné strany vzájemně naslouchají. Účastníci si sdělují nové informace, které se během mediace od druhé strany dověděli. Vysvětlením si možných nedorozumění začíná mezi účastníky efektivnější komunikace a příslib spolupráce při hledání budoucího uspořádání. Ve čtvrté fázi účastníci společně hledají přijatelná řešení. K tomu je jim nápomocná metoda brainstormingu pro každý předmět jednání zvlášť, postupně dle určení mediátora. Strany formulují nová řešení situace a podle daných kritérií vyhodnocují. Výstupem čtvrté fáze je, co bude řešením. Pátá fáze rozpracovává vybraná řešení do konkrétních kroků, tzn. hledají se konkrétní kroky pro uskutečnění vybraného řešení. Výstupem je pak řešení kdo, jak, za kolik a dokdy to udělá. Formuluje se pojistka, co se stane v případě, když se to nevydaří. Poslední fází je sepsání dohody a závěr mediálního setkání. V dohodě strany přesně zapíší předmět jednání a způsob jeho řešení. V případě, že se bude v mediaci pokračovat, bude stanoven další termín setkání. Pokud se jedná o konečnou mediaci, všechna řešení se zapíší a strany spolu s mediátorem dohodu podepíší. Tím je mediace ukončena (Šišková, 2012, s. 131 – 133).

„Typy sporů vhodných pro mediaci:

- Strany, které jsou ve vzájemném vztahu, jsou závislé na vyřešení sporu, protože obě přispěly svým chováním a konáním k vytvoření konfliktu. Pokud to tak není, bude jen na dobré vůli druhé strany, aby udělala něco pro stranu, která se cítí poškozená.
- Obě strany mají jistý pocit zodpovědnosti za konflikt mezi nimi. Pokud to tak není strany odmítají jakoukoliv spolupráci.
- Spor a jeho potenciální řešení dává prostor pro hledání dohod, které vyhovují oběma stranám. To znamená, že existuje více než jedno či dvě možnosti řešení.
- Strany jsou spolu schopni komunikovat alespoň na minimální úrovni tak, aby byla možná výměna nových informací.
- Strany ani jejich právní zástupci nezastávají názor, že ve sporu nutně musí být jedna strana vítězem a druhá poraženým.

- Obě strany souhlasí s účastí na mediaci.“ (Asociace mediátoru České republiky, 2011, online)

Výhodou mediace je možnost zlepšení komunikace mezi stranami, pokud dojde k dohodě. Strany samy rozhodují o způsobu řešení své situace, po dohodě odchází obě strany spokojené na rozdíl od soudního rozhodnutí, kdy za ně rozhoduje soud. Na základě toho, že dohodu samy sepsaly, lépe se jim následně dodržuje. Nevýhodou mediace je její časová náročnost. Jedno mediační setkání trvá až tři hodiny a z praxe vím, že v rodinné mediaci je potřeba více než jednoho setkání a i přesto není zaručení, že dojde mezi stranami k dohodě. V mediaci vnímám, hlavně motivovanost aktérů. Pokud jednotlivé strany přicházejí k mediaci se zakázkou, že se chtějí domluvit, procento úspěšnosti vyřešení jejich situace narůstá. V některých případech je proto během prvních mediačních setkání především pracovat na motivovanosti klientů. Jako slabý článek vnímám nedostatečnou informovanost o možnostech přínosu mediace.

Využití rodinné mediace je vhodné především na začátku rozvodu, konkrétně v sepsání dohody o úpravě práv a povinností k nezletilým dětem. Často se během mediace setkávám také s předmětem jednání týkajícího se vypořádání společného jmění manželů. Úspěšnost u rodinných mediací se pohybuje okolo 60% a je více jak dvou setkání, aby strany došly ke společnému cíli a sepsání dohody. Ve většině případů je během mediačního setkání problémem v komunikaci, kdy strany nejsou schopny spolu mluvit, domlouvat se na pravidlech v domácnosti, na výchově dětí. Při mediačním setkání, kdy je předmětem jednání stanovení pravidel komunikace ve společné domácnosti, strany na dalším setkání hodnotí jako přínosné. Sdělují mi, že atmosféra se doma zklidnila a jsou schopni pravidla dodržovat. Důležité je, aby strany k tomuto byly samy motivovány. V opačném případě dochází během mediačních setkání ke konfliktům, strany nejsou schopny dodržovat nastavená pravidla během mediace a je nutné z mé strany je hodně usměrňovat. Vlivem toho, že se zrovna nachází na emočním vrcholu svého konfliktu, je nutné jejich pocity zrcadlit, tak aby došlo k jejich uvolnění.

Pokud dochází k bránění ve styku mezi dítětem a rodičem, je vhodné využít služby asistence při problematickém styku. Jedná se o metodu, kterou se zmírňuje dopad konfliktních situací při předávání mezi rodiči. Podstatou asistence je přítomnost třetí nestranné osoby na určeném místě. (Klíčová, 2009, s. 1)

Podrobněji se asistencí, jejími typy, využívanými technikami a působením odborného pracovníka při asistenci se zabývám v následující kapitole.

2 ASISTOVANÝ KONTAKT DÍTĚTE S RODIČEM

Tato kapitola vychází především z mých vlastních profesních zkušeností získaných v Centru poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o. ve Zlíně (dále jen Centrum poradenství). Téma asistovaných kontaktů se v literatuře objevuje velmi okrajově, proto ve své práci vycházím ze své praxe při poskytování asistovaných kontaktů.

Centrum poradenství poskytuje služby asistovaného kontaktu ve svém zařízení zaměřené na nezletilé děti od roku 2010.

V roce 2012 byl složen pracovní tým z řad psychologů, sociálních pracovníků poskytující asistované kontakty, pracovníků orgánů sociálně právní ochrany dětí a pracovníků z azylových domů. Cílem setkávání bylo zmapovat problematiku asistovaných kontaktů a vytvořit odborné postupy pro poskytování služby, které dosud neexistovaly. Vzhledem k transformaci zaštiťující organizace byla práce pracovní skupiny na tomto materiálu dočasně utlumena, další setkání skupiny je naplánováno na období května roku 2014.

Asistované kontakty jako forma sociální služby jsou poskytovány neziskovými či příspěvkovými organizacemi rodinám, které tuto službu potřebují. Styk rodiče s dítětem je většinou upraven v soudních rozhodnutích (usneseních) nebo je součástí mimosoudní dohody rodičů. Stykem rodiče s dítětem se rozumí vymezený čas setkání rodiče s dítětem. Pokud z nějakého důvodu tento styk nemůže probíhat v přirozeném prostředí, je možné upravit styk na žádost rodičů, orgánů sociálně právní ochrany dětí nebo soudu formou asistovaného kontaktu. Nejčastěji se k řízenému asistovanému kontaktu přistupuje během období rozvodu, kdy dochází ke sporu o dítě, nebo z jakéhokoliv jiného důvodu, kdy došlo k dlouhodobému odloučení rodiče od dítěte např. vlivem dlouhodobé hospitalizace či pobytu rodiče ve vězení. Dá se říci, že asistovaných kontaktů je využíváno především v situacích, kdy jsou problematické vztahy mezi rodiči dítěte. Následkem narušení těchto vztahů může dojít k izolaci dítěte od jednoho rodiče. Tyto vztahy mohou vyústit ve vzájemné atakování rodičů při předávání dítěte, ovlivňování dítěte v neprospěch druhého rodiče nebo bránění kontaktu.

Asistovaným kontaktem v Centru poradenství je styk nezletilého dítěte s rodičem, v jehož péči dítě není, za účasti nezaujatého odborného pracovníka, tedy sociálního pracovníka či psychologa. Setkání probíhá v místnosti k tomu přizpůsobené, herně, která je vybavená stolními hrami, výtvarnými potřebami a hračkami. Odborný pracovník svou přítomností

pomáhá rodiči a dítěti znovu navázat jejich vztah. Zajištění bezpečného prostředí pro dítě je hlavní prioritou odborného pracovníka při asistovaných kontaktech.

Cílem každého asistovaného kontaktu je umožnit setkání rodiče s dítětem, podpořit úpravu vztahů a směřovat vztah k dosažení takových změn, aby setkávání mohlo probíhat bez asistence odborného pracovníka v přirozeném prostředí rodiče a dítěte. Těchto změn lze dosáhnout pouze při aktivní spolupráci všech zúčastněných stran. Naplnit tento cíl se jeví jako velmi složité při asistovaných kontaktech poskytovaných na základě rozhodnutí soudu či OSPOD.

Asistovaný kontakt vychází ze zákonné úpravy styku rodiče s dítětem §887 - §891 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, z čehož vyplývá následující: „Výkon práva rodičů udržovat osobní styk s dítětem nemohou rodiče svěřit jiné osobě. Dítě, které je v péči jen jednoho rodiče, má právo stýkat s druhým rodičem v rozsahu, který je v zájmu dítěte, stejně jako tento rodič má právo stýkat s dítětem, ledaže soud takový styk omezí nebo zakáže; soud také může určit podmínky styku, zejména místo kde k němu má dojít, jakož i určit osoby, které se smějí, popř. nesmějí styku účastnit. Rodič, který má dítě v péči, je povinen dítě na styk s druhým rodičem řádně připravit, styk dítěte s druhým rodičem řádně umožnit a při výkonu práva osobního styku s dítětem v potřebném rozsahu s druhým rodičem spolupracovat. Rodič, který má dítě v péči, a druhý rodič se musejí zdržet všeho, co narušuje vztah dítěte k oběma rodičům nebo co výchovu dítěte ztěžuje. Brání-li rodič, který má dítě v péči, bezdůvodně trvale či opakovaně druhému rodiči ve styku s dítětem, je takové chování důvodem pro nové rozhodnutí soudu o tom, který z rodičů má mít dítě ve své péči. Rodiče jsou povinni si vzájemně sdělit vše podstatné, co se týká dítěte a jeho potřeb (např. zdravotní stav dítěte, užívání léků dítěte).“

Další možností k zajištění většího bezpečí dítěte je asistované předávání. Jedná se o službu probíhající v místě bydliště dítěte nebo na jiném smluveném místě v předem domluvený čas. Oba rodiče se na toto místo dostaví a za účasti odborného pracovníka dojde k předání dítěte od jednoho rodiče k rodiči druhému, tato situace trvá přibližně deset minut, pokud nedojde ke konfliktní situaci. Přebírající rodič si dítě odvede a rodič předávající je poučen o tom, že nesmí dítě s druhým rodičem sledovat. V případě nedodržení podmínek by odborný pracovník tuto skutečnost musel nahlásit příslušným orgánům a mohlo by to vést až ke změně výchovných poměrů. Centrum poradenství tuto službu z kapacitních důvodů nyní

neposkytuje, proto se tímto způsobem setkávání ve své diplomové práci nebudu dále zabývat.

2.1 Průběh asistovaného kontaktu

Asistovaný kontakt v Centru poradenství probíhá na základě doporučení či nařízení orgánu sociálně právní ochrany dětí, rozhodnutím soudu nebo společnou dohodou mezi rodiči. Před zahájením služby je domluven časový rozsah asistovaného kontaktu dle kapacitních možností organizace a požadavků rodičů a dítěte. Organizace má možnost službu odmítnout z důvodů nedostatečné kapacity nebo z důvodů uvedených ve standardech o poskytování služby. O této skutečnosti následně neodkladně informuje soud či OSPOD, který nařízení vydal. V Centru poradenství se v praxi používá, že před vynesemím rozsudku soudu příslušný orgán sociálně právní ochrany dětí kontaktuje organizaci a dotazuje se na volnou kapacitu a možnosti poskytnutí služby konkrétní rodině. Předchází se tak odmítnutí služby ze strany organizace z kapacitních důvodů.

Při prvním setkání jsou rodiče seznámeni s podmínkami a pravidly organizace, pokud s nimi souhlasí, je uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby. V případě, že rodiče nesouhlasí, smlouva o poskytnutí služby není uzavřena. Rozsah a náplň asistovaných kontaktů závisí na vzájemné dohodě mezi rodiči a poskytující organizací. Rodičům je dán prostor k tomu, aby odbornému pracovníkovi sdělili vše, co je pro ně důležité. Odborný pracovník je seznámí s prostory Centra poradenství, vysvětlí jim, co obnáší služba asistovaného kontaktu, jaká jsou jejich práva a povinnosti. Důraz se klade na nutnost přípravy dítěte ke styku ze strany rodičů, na bezpečí a důvěru, kdy je rodičům vysvětleno, že je organizace vůči nim vázána mlčenlivostí. Odborní pracovníci Centra poradenství jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle §100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovníci jsou povinni vyžádat si písemný souhlas uživatele pro sdělování informací o jeho osobě. Dále se odborní pracovníci řídí §100a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (sdělování údajů orgánu sociálně-právní ochrany dětí). Organizace má povinnost v případech, kdy orgán sociálně právní ochrany dětí v žádosti o vydání zprávy uvede, že situaci dítěte a jeho rodiny vyhodnotil dle §10 odst. 3 písm. c) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, předat informace, zda osobě uvedené v žádosti poskytuje nebo poskytoval službu, o jaký druh a formu poskytované služby se jednalo, dobu poskytování a hodnocení průběhu poskytování sociální služby (MPSV, 2013).

Výjimku tvoří případy, kdy je pracovník vázán oznamovací povinností danou zákonem v rovině trestně-právní (např. podezření na syndromu CAN).

V praxi se stává, že asistovaný kontakt je vyžadován pouze jedním rodičem, přičemž druhý jej odmítá. Důvodem bývají zejména obavy o bezpečí dítěte. Rodiče jsou ujištěni o tom, že odborný pracovník je během celého kontaktu přítomen. Je jim zdůrazněno, že v případě jakýchkoliv dotazů mají možnost se na odborného pracovníka obrátit, a to v době, kdy není asistovaný kontakt uskutečňován.

Samotný asistovaný kontakt začíná tak, že rodič, který má dítě v péči, jej přivede do Centra poradenství, dítě předá odbornému pracovníkovi a z centra odchází. Vrací se zpět do zařízení až ve stanovený čas konce kontaktu. Výjimku tvoří rodiče dětí, které jsou vzhledem ke svému věku fixovány na jednoho z rodičů. V tom případě, rodič neodchází z budovy, ale většinou čeká v čekárně. Po příchodu druhého rodiče odchází společně s dítětem a odborným pracovníkem do místnosti určené k asistovanému kontaktu. Odborný pracovník v případě, že dítě s rodičem komunikuje bezproblémově a spontánně, u asistovaného kontaktu pouze dohlíží. V případech, kdy tomu tak není a dítě odmítá komunikovat s rodičem, odborný pracovník napomáhá v navazování kontaktu mezi rodičem a dítětem např. společenskou hrou. Průběh asistovaného kontaktu je vymezen individuálně a odvíjí se od věku, potřeb a zájmů dítěte. Odborný pracovník se během asistovaného kontaktu snaží posilovat pozitivní vazby mezi rodičem a dítětem. Během asistovaného kontaktu koriguje témata, která jsou nevhodná s dítětem probírat, a pomáhá udržovat poklidnou atmosféru. Pokud je vztah rodiče s dítětem příliš narušen, pro dítě je pak přítomnost odborného pracovníka spojená s přítomností osoby, která zaručuje jeho bezpečí. Dítěti je zdůrazněno, že se na odborného pracovníka může kdykoliv obrátit. Po ukončení asistovaného kontaktu je dítě předáno zpět přivádějícímu rodiči. Odborný pracovník společně s druhým rodičem plánuje další setkání a upozorňuje rodiče na chyby, kterých se během setkání s dítětem dopustil. V případech, kdy se během asistovaného kontaktu vyskytne závažný problém či situace, odborný pracovník je povinen ihned zasáhnout a tuto situaci řešit. Tím je na pracovníka kladena vysoká zodpovědnost. V závažných důvodech může odborný pracovník okamžitě přerušit asistovaný kontakt nebo jej ukončit. Např. je-li ohroženo dítě nebo pracovník, pokud je klient agresivní nebo nedodržuje stanovená pravidla.

O uskutečněných asistovaných kontaktech vede odborný pracovník dokumentaci, která obsahuje datum uskutečnění kontaktu, dobu trvání kontaktu a popis kontaktu. Dokumenta-

ce je chráněna před přístupem neoprávněných osob. Klient smí nahlédnout pouze do své části spisu.

2.2 Funkce asistovaných kontaktů

Asistovaný kontakt má dvě základní funkce sociální intervence. Jedná se o funkci sociálně-diagnostickou a funkci sociálně-terapeutickou. U obou funkcí se odborný pracovník zaměřuje na komunikaci a interakci rodičů s dítětem, rodičů navzájem a interakci rodiče s dítětem k odbornému pracovníkovi.

Sociálně-diagnostická funkce mapuje průběh asistovaného kontaktu dítěte s rodičem. Vzniká na základě žádosti orgánu sociálně právní ochrany dětí nebo soudu. Zakázkou těchto institucí je především posouzení situace v rodině, aby mohli následně vyhodnotit co nejvhodnější výchovné prostředí pro dítě a zvolit vhodný typ péče. Odborný pracovník do asistovaných kontaktů vstupuje pokud možno minimálně, pouze v případech, kdy rodič konfliktní situaci sám nezvládá, nebo je situace pro dítě ohrožující. Odborný pracovník pozoruje interakce mezi dítětem a rodičem a zachycuje jejich možné komunikační problémy. Pokud odborný pracovník během asistovaného kontaktu zjistí, že by rodině pomohl jiný typ služby, oba rodiče o této možnosti informuje. Příkladem může být doporučení rodinné mediace nebo rodinné terapie poskytované psychology a psychoterapeuty. Tento typ asistovaného kontaktu se využívá u krátkodobých kontaktů. Druhá funkce asistovaného kontaktu je funkce sociálně-terapeutická, jedná se o funkci podporující. Úkolem odborného pracovníka v tomto typu asistovaného kontaktu je podpora hladkého průběhu setkání. Snaží se podporovat komunikaci mezi rodiči dítěte a následně od rodičů směrem k dítěti. Proto, aby mohl být asistovaný kontakt naplněn, je důležitá práce s celou rodinou. Odborný pracovník do asistovaného kontaktu vstupuje a podporuje rodiče v aktivitách s dítětem, prostřednictvím technik nácviku dovedností, nápodoby a pozorování. Sociálně-terapeutický asistovaný kontakt je využíván u častějších a déle trvajících kontaktů (Bakalová, 2013, s. 32).

Účelem u obou funkcí asistovaných kontaktů je nejen mapování a podpora komunikace mezi jednotlivými účastníky, ale také aktivity, které jsou při kontaktu prováděny. Jedná se např. o vhodnost aktivity, kterou rodič zvolil, připravenost dítěte na kontakt, zda má dítě sebou osobní věci, zda má dítě na kontakt připraveno vhodné jídlo, pití a oblečení.

2.3 Techniky využívané při asistovaném kontaktu

Asistované kontakty vyžadují od odborného pracovníka chápavý a citlivý přístup. Při kontaktech mohou být využívány techniky vedení komunikace verbální či neverbální, mediace a asertivity. Existuje několik technik, které pracovníkovi pomohou situaci lépe zvládnout.

První možnou komunikační technikou používanou při asistovaných kontaktech je cirkulární dotazování. Jde o nepřímou formu dotazování. Odborný pracovník se neptá přímo na názory rodiče, ale na to, co si přeje a myslí jiný člen rodiny. Schllipe a Schweitzer (2006, s. 34) uvádějí, že použitím techniky cirkulárního dotazování vznikají v systému nové informace, které jsou pro členy rodiny důležité. To vede k novým myšlenkám a členové rodiny si nepřímo vzájemně poskytují zpětnou vazbu.

Tato technika u členů rodiny podporuje vzájemnou empatii a slouží k lepšímu porozumění mezi nimi a pomáhá jim budovat vztahy mezi lidmi (Ludewig, 1994, s. 83).

Úlohou odborného pracovníka je ptát se na různé názory členů rodiny a tím vyvolat jejich zvědavost. Neptá se jich pouze na to jak to je, ale na to jak to cítí. Doptává se po různých názorech a získává tím komplexnější pohled. Členy rodiny tak učí pátrat po citech a názorech těch druhých, což usnadňuje jejich vzájemnou komunikaci (Gjuričová, Kubička, 2003, s. 67).

Technika aktivního naslouchání je jednou z nejvýznamnějších a současně nejpoužívanějších technik v práci s klientem. Při asistovaném kontaktu je využívána především při rozhovoru s rodiči a dětmi před nebo po setkání. Zejména by se měla využívat při přípravě dohody s rodiči.

Je založena na kombinaci přijímání informací a poskytování zpětné vazby, jejím cílem je modifikovat lidské postoje, chování a jednání (Culley, Bond, 2004, s. 15).

Aktivní naslouchání je vyjádření vlastního chápání, pomáhá ověřovat, zda posluchač pochopil, co mluvčí řekl a co tím mínil. Posluchač dává prostřednictvím aktivního naslouchání mluvčímu najevo, že uznává a přijímá jeho pocity. V aktivním naslouchání se používá technika povzbuzování, parafrázování, zrcadlení, objasnění, shrnutí a ocenění. Povzbuzování slouží k projevení zájmu a povzbuzení mluvčího k pokračování v rozhovoru. Cílem objasnění je získat více informací o tom, co druhý říká. Parafrázování ukazuje mluvčímu, že je mu nasloucháno s porozuměním, ověřuje se tím, zda jsou vyřčená slova chápána

správně a mluvčímu dává prostor k tomu, aby řečené mohl doplnit či vysvětlit. Zrcadlením pocitů je mluvčímu projevono pochopení a porozumění a umožňuje mu to tyto pocity zvládnout a přehodnotit je. Cílem shrnutí je zhodnotit a shrnout důležité myšlenky, fakta a emoce. Poslední technikou aktivního naslouchání je ocenění, které dává mluvčímu pocit respektu a významu (Šišková, 2012, s. 92).

Další technikou využívanou při asistovaných kontaktech je technika odvedení pozornosti na jiné téma. Odborný pracovník vyruší rodiče nebo dítě z jeho projevu tím, že se jej zeptá na jiné téma, které vyzvedne jako zásadní. Tato technika je účinná v situacích, kdy snaha diskuze mezi rodičem a dítětem končí zraňováním citů druhého a výčitkami. Podstatou je přerušit koncentraci rodiče či dítěte na jeho projev.

Technika stále se opakující zvukové smyčky nebo také přeskakující gramofonové desky je metodou asertivního jednání. Používá se v situacích, kdy je potřeba uplatnit oprávněný požadavek. Princip techniky spočívá v tom, že mluvčí jasně a jednoznačně a pokud možno nejstručněji definuje svůj požadavek, který stále opakuje, ať říká protistrana cokoli. Mluvčí se nenechá odvést od svého problému, nebrání se, nezdůvodňuje (Novák, Capponi, 2012, s. 58 – 60).

Další možnou technikou využívanou u asistovaných kontaktů je technika otevřených dveří, tato technika je vhodná při setkání s tvrdohlavým nebo nadměrně kritickým člověkem. Podstata techniky spočívá v souhlasu s každou pravdou, která je v tvrzení mluvčího obsažena. Jsou uznány všechny argumenty, které nejsou ponižující nebo mají zásadní význam. Technika otevřených dveří pomáhá v situacích manipulativní kritiky. Technika brání kritice tak, aby nevedla až k hádce. Posluchač neodpovídá tím, co si myslí, že slyšel, ale skutečně zopakuje to, co mluvčí řekl (Praško, 2007, s. 214 – 215).

V oblasti asertivního zvládnání hněvu a zlosti se používá technika selektivního ignorování. Jedná se o techniku, kdy posluchač záměrně nereaguje a vytěšňuje informace, které jsou nedůležité, a které mluvčí říká v afektu. Nevhodný požadavek je ignorován (Königová, 2007, s. 40).

Odborný pracovník během asistovaných kontaktů předchází, tlumí a zamezuje negativním emocím a konfliktním situacím. Odborný pracovník se nesmí nechat vmanipulovat do role rozhodčího nebo nadržovat jedné straně.

3 SLUŽBA ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., pojmenovává dvě formy sociálního poradenství, základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství je poskytování informací, které vedou k řešení nepříznivé sociální situace. Tuto službu musí poskytovat všechny subjekty sociálních služeb. Druhý způsob poskytování sociálního poradenství je odborné sociální poradenství, které se zaměřuje na poskytování informací určitým cílovým skupinám. Poradenství probíhá v občanských, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro osoby s postižením, pro seniory, oběti trestných činů. Základní činností odborného sociálního poradenství je zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutická činnost a také pomáhá při uplatňování práv občanů. Obě formy sociálního poradenství jsou poskytovány zdarma (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006).

Pracuji v organizaci, která poskytuje mimo jiné služby odborného sociálního poradenství. Jedná se o krajskou příspěvkovou organizaci Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o., která je registrovanou sociální službou.

Centrum poradenství vzniklo 1. 1. 2012 sloučením čtyř okresních Poraden pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. První založenou poradnou byla poradna ve Zlíně, která zahájila svou činnost 1. 2. 1972 pod názvem Manželská a předmanželská poradna. Služby byly tehdy zaměřeny na mladá manželství a na páry před vstupem do manželství ve smyslu prevence a překonávání prvních vývojových krizí. Poradna poskytovala poradenské služby psychologa, psychiatra, sexuologa a gynekologa. Poplatek za první návštěvu činil 30 Kč (tehdy Kčs), za každou další 20 Kč. Měnící se podmínky života lidí se odrážely v mezilidských vztazích a přinesly s sebou celou řadu nových situací jako např. nezaměstnanost, drogy, gamblerství, zadluženost. Spektrum služeb se měnilo a vyvíjelo, proto došlo i ke změně názvu z Manželské a předmanželské poradny na Poradnu pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. K poskytování psychologických, sociálních a právních služeb se v roce 1998 přidalo poskytování služeb sociální prevence. Vzniklo nové pracoviště poradny s názvem Centrum prevence, jehož vznik byl reakcí na šířící se zneužívání omamných a psychotropních látek a jiných společensky nežádoucích jevů mezi mládeží. Centrum prevence v roce 2010 zaniklo. V roce 2007 se poradna rozšířila o Intervenční centrum poskytující služby osobám ohroženým domácím násilím (Archivní materiály Centra poradenství Zlín).

Poskytování sociálních služeb se často dotýká základních lidských a občanských práv lidí, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci (proto služby využívají). Některé služby zasahují hluboce do soukromí lidí.

„Cíl sociálních služeb je podpořit člověka, který se ocitl v obtížné sociální situaci, v začlenění nebo znovu-zачlenění do běžné společnosti tak, aby mohl běžným způsobem využívat ve společnosti běžných zdrojů, služeb běžných systémů a neformálních přirozených zdrojů, ke kterým patří mimo jiné rodina, přátelé, lidé ze sousedství atd. Konečným cílem sociálních služeb je posílit člověka natolik, aby služby přestal potřebovat a využívat nebo aby je potřeboval jen v nezbytném nutném rozsahu. Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy jsou komplexy sociálních služeb, které poskytují klientům - partnerům, snoubencům, manželům, rodinám i jednotlivcům - odborné sociální služby a pomoc při řešení těžkostí partnerského, rodinného soužití a mezilidských vztahů vůbec. Těžiště služby spočívá v konzultacích s rodinou, jiným sociálním systémem či jednotlivcem. Poradny všestranně přispívají k tomu, aby manželství, rodina i jednotlivec plnili optimálně svou funkci v rodině ve smyslu zásad zákona o rodině a také svou funkci v občanském životě.“ (Standardy Asociace manželských a rodinných poradců ČR, 2005).

Po transformaci služby v roce 2012 a změně názvu Centrum poradenství začalo nabízet nové služby v oblasti náhradní rodinné péče pod hlavičkou pracoviště Centra náhradní rodinné péče.

3.1 Charakteristika služby

Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o. poskytuje dva typy sociálních služeb. Tyto služby svým charakterem na sebe úzce navazují, jedná se o odborné sociální poradenství dle § 37, zákona č. 108/2006 Sb. a intervenční centra dle §60a) zákona č. 108/2006 Sb. Organizace poskytuje své služby na samostatných pracovištích ve Zlíně, Kroměříži, Uherském Hradišti a Vsetíně.

Služby odborného sociálního poradenství jsou poskytovány ambulantní a terénní formou na území celého Zlínského kraje. Jsou poskytovány psychology a sociálními pracovníky, příp. rodinnými mediátory a externími právníky. Pomoc je poskytována především formou psychologického, sociálního a právního poradenství, krizové intervence, mediace a dalších psychologických a psychoterapeutických metod. Je zaměřena také na oblast náhradní ro-

dinné péče. Nabízeny jsou i skupinové formy práce. Služby Intervenčního centra jsou poskytovány ambulantní a terénní formou na území celého Zlínského kraje. Jedná se o službu sociální prevence. Je poskytována sociálními pracovníky a psychology, příp. externí právnickou. Pracoviště poskytuje dle platné legislativy odbornou pomoc ohroženým osobám po vykázání násilné osoby Policií ČR ze společného obydlí, ale také ohroženým osobám, které se na Intervenční centrum obrátí samy, bez zásahu Policie. Intervenční centrum také koordinuje spolupráci všech subjektů zainteresovaných v systému pomoci ohroženým osobám.

3.2 Popis služby

„Posláním služby odborného sociálního poradenství v Centru poradenství je poskytovat bezplatně odborné poradenství a pomoc lidem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, řeší osobní, rodinné a jiné vztahové problémy a aktuálně je nejsou schopni zvládat vlastními silami. Centrum poradenství svými činnostmi posiluje psychickou odolnost a stabilitu klientů a podporuje jejich schopnosti optimálně se zapojit do běžného občanského i rodinného života. Přispívá tak ke zlepšení rodinných a jiných mezilidských vztahů. Pomoc vychází z individuálně určených potřeb klientů, rozvíjí jejich samostatnost a podporuje činnosti, které nevedou k setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace. Vždy je dbáno na respektování lidské důstojnosti a základních lidských práv a svobod“ (Standard č. 1, Standardy kvality sociálních služeb Centra poradenství, 2013).

V případě pracoviště náhradní rodinné péče je posláním centra posilování hodnot pěstounské rodiny, doprovázení rodičů – pěstounů v systému pomoci a spoluvytváření podmínek pro zdravý vývoj dětí v náhradních rodinách prostřednictvím poradenství, doprovázení, terapie a vzdělávání na území Zlínského kraje.

Cíle služby jsou pomáhat rozpoznávat a řešit příčiny a důsledky osobních, partnerských nebo rodinných problémů a krizí. Podporovat obnovení psychické rovnováhy a uplatnění vlastních sil, schopností a dovedností. Motivovat a podporovat k soudržnosti a ve vytváření pozitivního a harmonického prostředí pro vzájemné soužití a především pro zdravý vývoj dětí. Působit preventivně u partnerských, rodinných a manželských rozvatů a rozvodů. Zmírňovat negativní dopady rozvodů, rozvatů u zúčastněných osob a jejich okolí. Doprovázet rodiny v náhradní rodinné péči v obtížných a krizových životních situacích. Napomáhat rodině v období přijetí dítěte do náhradní rodiny. Zlepšovat schopnosti, dovednosti a odbornost náhradních rodičů v péči o dítě. Přispívat k všestrannému rozvoji dětí v náhradní

rodině. Zvyšovat zájem o náhradní rodinnou péči prostřednictvím osvětové činnosti a poskytováním informací.

Cílovou skupinu tvoří rodiny s dětmi, manželé, náhradní rodiče, partneři i jednotlivci, kteří mají problémy v osobním životě, v manželském, partnerském a rodinném soužití a v jiných mezilidských vztazích; osoby v krizi; děti a mládež do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy; služba je též poskytována jiným skupinám osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci v souvislosti se vztahovými problémy, jako např. oběti domácího násilí a jiné trestné činnosti, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách; náhradní rodiče (pěstouni nebo osvojitelé) a jejich blízcí; děti v náhradních rodinách (děti v pěstounské či osvojitelské péči), osoby v evidenci žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče; zájemce o všechny typy náhradní rodinné péče (Zpráva o činnosti Centra poradenství, 2013).

V Centru poradenství poskytuje služby odborného sociálního poradenství patnáct odborných pracovníků, jedná se o psychology, sociální pracovníky a mediátory. Jsou využívány i služby externího právníka.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

V teoretické části diplomové práce jsem se zabývala problematikou asistovaných kontaktů a možnostmi řešení problematických kontaktů, rodinou a rozpadem rodiny, na které navazovala úprava styku dětí.

V této části mé práce popisuji metodologii výzkumu zahrnující výzkumný cíl, druh výzkumu, zvolenou metodu výzkumu, výzkumnou jednotku a kritéria jejího výběru.

4.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zmapování klíčových faktorů ovlivňujících proces asistovaných kontaktů, na jehož základě bude vytvořena metodika asistovaných kontaktů pro Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p.o.

Otázky pro tuto část výzkumu jsou stanoveny následovně:

1. Jaké faktory jsou odbornými pracovníky identifikovány a zdůrazňovány jako klíčové pro proces asistovaných kontaktů?
2. Jaké návrhy na zlepšení podmínek pro práci odborných pracovníků u asistovaných kontaktů vyplývají z výzkumu?

Úkolem výzkumu je zjistit, které faktory odborní pracovníci vnímají jako klíčové, pokud má být proces asistovaných kontaktů úspěšný.

4.2 Metoda výzkumu

Prvním důležitým rozhodnutím je zvolení vhodné metody pro plánovaný výzkum. Je možné vybrat z výzkumu prováděného kvalitativním nebo kvantitativním přístupem. Oba přístupy mají své výhody a nevýhody. Obecněji se dá říct, že velkou výhodou kvantitativního výzkumu je možnost oslovit vyšší počet respondentů, oproti tomu kvalitativní výzkum dovoluje výzkumníkovi jít do větší hloubky. Cílem mé výzkumné práce je zjistit, jaké klíčové faktory ovlivňují proces asistovaného kontaktu z pohledu odborných pracovníků poskytující asistované kontakty. Pro zvolený cíl výzkumu jsem si vybrala kvalitativní přístup.

„Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní

výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu“ (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 17).

Pro kvalitativní výzkum jsem využila metodu polostrukturovaného rozhovoru.

Dle Miovského (2006, s. 159 – 162) se jedná o nejrozšířenější metodu získávání dat, lze ji definovat vytvořením schématu specifických otázek, které lze upřesňovat a vysvětlovat pomocí otevřených otázek. Tímto lze dosáhnout vyšší přesnosti a výtěžnosti než při strukturovaném rozhovoru.

Okruhy k polostrukturovanému rozhovoru jsem si připravila předem, délka rozhovoru se pohybovala okolo 30 až 45 minut. Respondenti byli ujištěni o anonymitě a byl vyžádán jejich souhlas s nahráváním na diktafon. Zároveň jim byl představen cíl výzkumu mé diplomové práce. Rozhovory s respondenty proběhly v měsíci březnu 2014.

4.3 Výzkumný vzorek a způsob výběru

Výzkumný vzorek respondentů jsem vybrala metodou totálního výběru vzorku, z důvodů extrémně malého počtu prvků základního výběru. Jedná se o všechny odborné pracovníky poskytující asistované kontakty v Centru poradenství. Zapojeni tak byli jak psychologové, tak sociální pracovníci z pracovišť Centra poradenství.

V Centru poradenství ve službě odborného sociálního poradenství pracuje patnáct odborných pracovníků, z toho pět se věnuje asistovaným kontaktům. O spolupráci na výzkumu bylo tedy požádáno všech pět odborných pracovníků a všech pět s poskytnutím rozhovoru souhlasilo. Rozhovory probíhaly jednotlivě, v soukromí. Respondentky přistupovaly k rozhovorům se zájmem a požadovaly zpětnou vazbu. To jim bylo přislíbeno prostřednictvím po vyhodnocení výzkumu vytvořením metodiky na asistované kontakty.

Charakteristika respondentů:

- Respondentka A: vysokoškolské vzdělání, pracovní pozice sociální pracovníce
- Respondentka B: vysokoškolské vzdělání, pracovní pozice psycholožka
- Respondentka C: vysokoškolské vzdělání, pracovní pozice psycholožka a mediátorka
- Respondentka D: vysokoškolské vzdělání, pracovní pozice sociální pracovníce

- Respondentka E: vysokoškolské vzdělání, pracovní pozice psycholožka

4.4 Způsob zpracování dat

Výsledná data z rozhovorů byla zpracována technikou otevřeného kódování. Přepisy všech rozhovorů byly řádek po řádku analyzovány, rozebrány, rozděleny na jednotky, nejprve byly pořízeny vzorky z jednoho rozhovoru, které byly inspirací při hledání podobnosti v dalších rozhovorech a byla jim přidělena jména, kódy. V těchto kódovaných údajích byly identifikovány určité jevy, které byly seskupovány, a byla tvořena kategorizace. Jednotlivé kategorie byly pojmenovávány dle logických souvislostí s údaji, které zastupovaly a byly barevně rozlišeny. Na otevřené kódování bylo navázáno axiální kódováním, kterým bylo vytvářeno nové spojení mezi kategoriemi selektivní kódování s určením vztahů k centrální kategorii.

U axiálního kódování je věnována pozornost bližšímu určení kategorie pomocí podmínek, které je zapřičiňují, kontextu, v němž je zasazen, strategií jednání, pomocí kterých je zvládnán a následků těchto strategií. Při kódování se dodržuje tzv. kódovací paradigma, kdy je určován jev, příčinné podmínky, kontext, intervenující podmínky, strategie jednání a následky (Strauss, Corbinová, 1999, s. 71).

Selektivní kódování navazuje na axiální kódování, pomocí kterého je vybrána centrální kategorie, která je uváděna do vztahu s ostatními popsány kategoriemi. Centrální kategorie je jev, kolem kterého jsou seskupovány ostatní kategorie (Strauss, Corbinová, 1999, s. 87).

Výsledky výzkumu byly zpracovány prostřednictvím vytvořených kategorií, z kterých byla sestavena kostra analytického příběhu a dokončena v celistvý text. Přepis jednoho z rozhovorů je součástí přílohy.

Znění otázek polostrukturovaného rozhovoru:

K připraveným otázkám byly v průběhu rozhovoru připojeny ještě další neplánované otázky, které doplňovaly odpovědi respondentek a vycházely přímo z aktuálních situací.

1. Jaká je tvoje pracovní pozice v Centru poradenství?
2. Pokus se mi popsat, jaká je náplň tvojí práce v rámci asistovaných kontaktů.
3. Mohla bys mi uvést nějaký konkrétní příklad práce s konkrétní rodinou?

4. Na základě čeho a s kým plánuješ průběh asistovaného kontaktu?
5. Kdy začínáš plánovat?
6. V jakém vzájemném vztahu jsou účastníci asistovaných kontaktů?
7. Jak vnímáš asistované kontakty, které jsou nařízené např. z OSPOD nebo soudu?
8. Jaký rozdíl vnímáš mezi nařízeným a dobrovolným asistovaným kontaktem?
9. Stalo se ti, že jsi musela odmítnout poskytnutí asistovaného kontaktu? Z jakého důvodu?
10. Stalo se ti, že jsi musela asistovaný kontakt přerušit či ukončit? Z jakého důvodu?
11. Jaké prostředí je podle tebe nejvhodnější pro asistované kontakty?
12. Jak se díváš na asistovaný kontakt, který by měl probíhat venku?
13. Co je potřeba, aby bylo zajištěno, aby se ti dobře pracovalo v rámci asistovaných kontaktů?
14. Jaké jsou podle tebe důležité prvky, na kterých stojí asistovaný kontakt?
15. Co se děje v případě, že onemocníš? Je možnost zástupu?
16. Co tě motivuje v tvé práci při asistovaných kontaktech?
17. Jaké nejčastější problémy řešíš během asistovaného kontaktu?
18. Co vnímáš jako problematické v procesu asistovaného kontaktu, na čem by bylo potřeba pracovat?
19. Setkala ses s nějakými mimořádnými situacemi, které bylo potřeba akutně při asistovaných kontaktech řešit? Co jsi dělala, jak jsi reagovala?
20. Jak probíhá zaškolení a další vzdělávání pracovníků, kteří se účastní asistovaných kontaktů?
21. Je ještě něco, co bys k tomu chtěla dodat a nebylo to vyřčeno?

5 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

Data byla získána dotazováním prostřednictvím otevřených otázek polostrukturovaného rozhovoru. Zaznamenané rozhovory byly přepsány do psané podoby. Během rozhovoru byly prováděny do záznamového archu poznámky o projevech chování jednotlivých respondentů. Tyto byly poznamenány do přepisu rozhovorů.

Při setřídění dat byly z jednotlivých rozhovorů vybrány skutečnosti, které poskytly odpovědi na stanovené výzkumné otázky. Získaná data byla zpracována pomocí otevřeného, axiálního a selektivního kódování. Analýza a výsledky výzkumu byly zpracovány prostřednictvím vytvořených kategorií, jejich komentářů, paradigmatického modelu a analytické verze příběhu.

5.1 Analýza dat a jejich interpretace

V otevřeném kódování byly nalezeny kódy, které byly rozříděny do šesti kategorií podle významového obsahu. Jednotlivým kódům byla přiřazena čísla a názvy. Číslo bylo tvořeno písmenem respondenta a pořadovým číslem kódu (např. A6).

Seznam kódů přidělených do vzniklých kategorií je uveden v následující tabulce.

Kategorie ZODPOVĚDNOST					
Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU
A16	supervize	B4	profesionalita	C65	zájem
A18	odbornost	B6	profesionalita	C67	profesionalita
A30	kompetence	B18	mimořádnost	C75	empatie
A35	zájem	B19	mimořádnost	C76	prostředí
A38	angažovanost	B22	mimořádnost	C80	zájem
A42	empatie	B24	zájem	C84	prostředí
A44	intervize	B25	profesionalita	C87	zájem
A45	respekt	B26	zájem	C88	zájem
A53	angažovanost	B40	angažovanost	C92	odbornost
A54	zájem	B48	zájem	C97	profesionalita
A57	odbornost	B51	účast	C109	zájem
A62	zájem	B67	empatie	C120	odbornost
A63	odpovědnost	B73	zájem	C121	odbornost
A66	profesionalita	B75	profesionalita	C128	zájem
A74	odbornost	B77	odbornost	C129	intervize
A77	angažovanost	B78	profesionalita	C135	profesionalita

A78	zkušenost	B85	profesionalita	C138	odbornost
A80	postřeh	B89	intervize	C140	angažovanost
A86	zájem	B90	spolupráce	C144	zájem
A107	zájem	B91	zájem	C149	profesionalita
A120	profesionalita	B101	přebírání zodpověd.	C150	odbornost
A123	profesionalita	B102	zájem	C154	zájem
A126	zájem	B112	empatie	C157	odbornost
A131	empatie	B125	očekává se výsledek	C159	profesionalita
A139	zájem	B128	profesionalita	C161	odbornost
A142	prostředí	B129	angažovanost	C168	angažovanost
A143	zájem	B132	zájem	C170	odbornost
A145	odbornost	B137	angažovanost	C175	zájem
A148	intervize	B138	zájem	C189	zájem
A149	konzultace	B142	očekává se výsledek	C192	profesionalita
A151	profesionalita	B143	profesionalita	C195	odbornost
A154	zájem	B150	zájem	C198	zájem
A159	angažovanost	B157	zájem	C202	zájem
A166	profesionalita	C3	profesionalita	C203	profesionalita
A172	zájem	C2	odbornost	C207	odbornost
A180	zájem	C6	zájem	C209	profesionalita
A183	zájem	C17	schopnost	C211	zájem
A188	angažovanost	C22	úspěšnost	C212	odbornost
A189	zájem	C32	zájem	C214	odbornost
A190	zájem	C37	odbornost	C218	zájem
A197	smysluplnost	C38	odbornost	C220	zájem
A200	prostředí	C42	profesionalita	C222	profesionalita
A214	prospěch	C43	angažovanost	C227	odbornost
A219	odbornost	C45	odbornost	C229	profesionalita
A222	usnadnění	C59	zájem	C231	zájem
C235	odbornost	D119	odbornost	E56	empatie
C236	zájem	D120	prostředí	E61	angažovanost
C244	odbornost	D121	profesionalita	E62	empatie
C256	angažovanost	D123	prostředí	E72	empatie
C262	odbornost	D126	prostředí	E83	odbornost
C264	zájem	D128	podpora	E89	odbornost
C268	profesionalita	D122	intervize	E96	zájem
C269	angažovanost	D129	supervize	E104	odbornost
C273	profesionalita	D146	zájem	E115	supervize
D11	profesionalita	D152	profesionalita	E117	intervize
D28	empatie	D164	zájem	E122	zájem
D35	profesionalita	D171	odbornost	E124	zájem
D39	zájem	D181	odbornost	E130	angažovanost
D51	profesionalita	D184	zájem	E136	odbornost
D53	zájem	D186	zájem	E138	profesionalita
D56	profesionalita	D189	zájem	E140	angažovanost
D67	profesionalita	D190	zájem	E144	zájem

D72	odbornost	E2	angažovanost	E145	zájem
D73	angažovanost	E10	odbornost		
D77	zájem	E13	praxe		
D85	profesionalita	E20	zkušenost		
D92	angažovanost	E24	zájem		
D97	profesionalita	E31	zájem		
D108	odbornost	E35	odbornost		
D109	odbornost	E36	zájem		
D203	empatie	E42	odbornost		
D116	profesionalita	E46	odbornost		
D118	zájem	E53	empatie		
Kategorie INTERDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE					
Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU
A4	doporučení	B50	odevzdanost	E39	kooperace
A32	pravomoc	B105	nařízení	E40	nereálné nařízení
A33	pravomoc	B106	předávání informací	E47	nařízení
A46	rozsudek	B107	účel	E51	nařízení
A48	nařízení	C24	soud	E82	doporučené
A59	nepřesná zakázka	C26	znalecké posudky	E84	přizpůsobení
A103	nepřesná zakázka	C29	navazující služby	E121	zprostředkování
A104	předávání informací	C61	kooperace	E123	rozhodnutí
A150	podpora	D9	domluva	E129	nařízení
A153	spolupráce	D20	rozhodnutí		
A155	spolurozhodování	D21	nařízení		
A161	instituce	D25	špatně zadaná zakázka		
A162	nařízení	D29	návrh		
A167	spolupráce	D63	rozhodnutí		
A211	nařízené	E71	nařízení		
A231	nařízené	D74	rozhodnutí		
B35	povinnost	D76	připravenost		
B42	propojenost	D79	nařízené		
B46	nařízené	E6	domluvená spolupráce		
Kategorie ČASOVÉ HLEDISKO					
Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU
A1	pravidelnost	C94	pravidelnost	D60	dlouhodobost
A6	pravidelnost	C101	pravidelnost	D86	časový horizont
A14	pravidelnost	C127	dlouhodobost	D140	kapacita
A17	dlouhodobost	C139	vytíženost	D156	četnost
A109	vytíženost	C151	nekonečnost	D162	načasování
A111	kapacita	C153	kapacita	D163	časový horizont
A112	výkonnost	C167	prvopočátek	D172	trvání
A187	kapacita	C182	dlouhodobost	D183	začátek
A193	dlouhodobost	C213	nikdy	E3	začátek
A199	pravidelnost	C247	dlouhodobě	E11	začátek

A201	opakovanost	C255	opakovaně	E17	dlouhodobost
B1	příležitostně	C259	pravidelnost	E21	úvod
B7	intenzivnost	A31	intenzita	E30	výjimečnost
B15	současnost	A72	nejčastěji	E43	opakovaně
B17	dlouhodobost	A101	nejednou	E48	ukončení
B43	individualita	A108	kapacita	E50	časová náročnost
B58	zvláštní příležitost	D2	vytíženost	E54	ukončení
B81	jednoduchost	D4	trvání	E77	vytíženost
B95	načasování	D6	pravidelnost	E86	začátek
B96	načasování	D8	začátek	E141	kapacita
B99	načasování	D15	pravidelnost		
B101	dlouhodobost	D16	po nějaké době		
C16	ukončení	D22	pravidelnost		
C21	dlouhodobost	D23	útlum		
C31	pravděpodobnost	D27	doba trvání		
C55	pravděpodobnost	D42	přítomnost		
C56	schopnost obsáhnout	D49	časový limit		

Kategorie AKTIVITA ÚČASTNÍKŮ

Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU
A2	zapojení	A157	jednání	A229	jednání
A3	role	A160	spolupráce účastníků	A40	role
A7	role	A165	jednání	A41	role
A8	poptávka	A171	jednání	A51	aktivita
A9	zakázka	A178	spolupráce účastníků	A55	aktivita
A210	zapojení	A181	čin	A64	zapojení
A19	role	A186	jednání	A68	aktivita
A22	poptávka	A191	zapojení	A70	aktivita pracovníka
A24	obnova	A192	jednání	A88	chování
A37	aktivita	A194	aktivita	A89	podpora
A90	podpora	A195	aktivita	B5	aktivita
A92	jednání	A196	zapojení	B9	zapojení pracovníků
A93	jednání	A202	jednání	B11	jednání
A99	spolupráce účastníků	A203	jednání	B16	role
A100	aktivita	A207	jednání	B21	role
A121	aktivita	A208	čin	B23	zapojení pracovníků
A122	aktivita	A209	čin	B27	jednání
A127	čin	A213	čin	B30	role
A134	čin	A227	spolupráce účastníků	B33	aktivita
A146	aktivita	A228	zapojení	B45	motivace
B45	čin	C142	dobrovolnost	D65	jednání
B52	dobrovolnost	C143	motivace	D68	aktivita
B55	zapojení	C146	role	D70	zpětná vazba
B56	aktivita	C148	role	D78	podpora
B61	konzultace	C155	jednání	D81	jednání
B63	jednání	C158	podpora	D83	zapojení

B64	jednání	C162	kompetence	D89	jednání
B66	čin	C166	jednání	D90	jednání
B68	čin	C171	zapojení	D93	čin
B80	podpora	C172	ochota	D94	jednání
B83	aktivita	C173	učení	D96	konání
B87	jednání	C174	učení od pracovníka	D98	konání
B100	čin	C177	zapojení	D101	konání
B108	zapojení pracovníků	C178	zapojení	D103	podpora
B115	zapojení	C186	jednání	D106	jednání
B117	zapojení	C188	jednání	D110	aktivita
B119	jednání	C190	monitoring	D111	zapojení
B120	jednání	C206	spolupráce	D124	spolupráce kolegů
B123	jednání	C221	spolupráce kolegů	D130	motivace
B130	aktivita	C226	spolupráce kolegů	D131	spolupráce
B134	jednání	C230	motivace	D133	spolupráce
B135	jednání	C232	zapojení účastníků	D147	podpora
B144	aktivita	C240	aktivita	D148	aktivita
B147	aktivita	C243	spolupráce	D150	jednání
B151	očekávání	C246	jednání	D154	podpora
B156	jednání	C251	jednání	D158	jednání
C4	aktivita	C252	jednání	D159	jednání
C10	zapojení účastníků	C254	podpora	D161	spolupráce
C18	zapojení účastníků	C256	ochota	D167	aktivita
C19	jednání	C266	zapojení účastníků	D168	aktivita
C23	jednání	C272	aktivita	D169	aktivita
C30	spolupráce	C274	zapojení	D170	aktivita
C41	motivace	C279	jednání	D174	aktivita
C44	účast	C280	jednání	D175	aktivita
C49	jednání	C282	aktivita	D188	aktivita
C51	aktivita	C284	učení	D191	učení
C62	motivace	C285	učení	E4	jednání
C63	dobrovolnost	C286	zapojení	E16	učení
C71	jednání	D1	spolupráce	E18	aktivita
C72	role	D3	zapojení	E19	podpora
C74	aktivita	D5	zapojení	E25	jednání
C78	aktivita	D7	role	E27	jednání
C79	aktivita	D10	jednání	E29	zapojení
C81	aktivita	D13	aktivita	E32	podpora
C90	zpětná vazba	D18	jednání	E37	aktivita
C98	aktivita	D19	jednání	E38	jednání
C100	zapojení	D32	ochota	E41	spolupráce účastníků
C104	aktivita	D34	zapojení	E44	spolupráce účastníků
C105	role	D36	aktivita	E45	spolupráce účastníků
C106	jednání	D37	jednání	E49	aktivita
C107	aktivita	D44	aktivita	E58	zpětná vazba
C113	spolupráce	D45	zapojení	E60	zapojení

C115	aktivita	D50	jednání	E67	jednání
C119	aktivita	D57	zapojení	E70	aktivita
C136	jednání	D59	rozčarování	E74	zapojení
E75	dohoda	E95	aktivita	E114	spolupráce kolegů
E78	spolupráce	E97	zapojení účastníků	E120	aktivita
E85	role	E98	spolupráce účastníků	E127	aktivita
E88	bezpečné prostředí	E100	zapojení	E143	jednání
E91	jednání	E101	zapojení		
E93	spolupráce	E110	podpora		
kategorie RIZIKA					
Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU
A5	nebezpečí	A206	nebezpečí	C20	omezení
A10	ohrožení	A212	problém	C27	problém
A11	nebezpečí	A216	nátlak	C35	omezení
A12	obavy	A217	omezení	C46	problém
A13	nebezpečí	A218	nátlak	C58	omezení
A20	problém	A221	limit	C60	obavy
A21	nebezpečí	A223	limit	C64	problém
A23	omezení	A224	omezení	C66	ohrožení
A25	limit	A225	bezmoc	C68	problém
A26	neangažovanost	A226	omezení	C69	omezení
A27	nedostatek informací	A230	nátlak	C70	omezení
A28	chybějící zkušenosti	B2	omezení	C86	problém
A29	limit	B3	nedobrovolnost	C89	obavy
A34	limit	B8	nepřipravenost	C91	ohrožení
A47	problém	B10	námaha	C93	omezení
A50	limit	B13	problém	C95	obavy
A58	omezení	B14	neinformovanost	C99	problém
A61	donucení	B21	bezmoc	C102	problém
A67	bezmoc	B29	námaha	C103	námaha
A71	problém	B34	problém	C110	problém
A75	omezení	B39	námaha	C114	omezení
A76	limit	B44	nebezpečí	C117	problém
A82	neinformovanost	B57	omezení	C130	obavy
A87	limit	B59	nebezpečí	C132	námaha
A91	donucení	B60	ohrožení	C133	námaha
A94	nebezpečí	B62	problém	C137	problém
A95	problém	B65	strach	C145	problém
A96	problém	B69	omezení	C147	omezení
A97	ohrožení	B70	problém	C152	nebezpečí
A98	problém	B72	strach	C160	problém
A105	nemotivovanost	B74	obavy	C163	omezené
A106	nedobrovolnost	B76	nebezpečí	C164	nebezpečí
A110	limit	B86	omezení	C165	omezení
A113	neangažovanost	B92	omezení	C167	námaha

A129	limit	B93	omezení	C169	informovanost
A115	vulgárnost	B94	omezení	C180	námaha
A116	agrese	B97	obavy	C184	obavy
A124	agrese	B98	problém	C185	obavy
A125	náročnost	B103	nejistota	C191	ohrožení
A128	násilí	B104	bezmoc	C194	omezení
A129	obavy	B109	problém	C196	obavy
A130	omezenost	B111	omezení	C197	nebezpečí
A132	náročnost	B118	problém	C199	obavy
A133	limit	B122	bezmoc	C200	problém
A141	konflikt	B124	problém	C201	ohrožení
A144	ohrožení	B126	problém	C215	nebezpečí
A152	problém	B131	obavy	C216	omezení
A156	bezmoc	B133	problém	C118	problém
A163	neinformovanost	B139	bezmoc	C179	problém
A169	nespolupráce	B145	neinformovanost	C224	omezení
A170	limit	B146	problém	C225	obavy
A173	limit	B148	neinformovanost	C228	problém
A174	vyčerpání	B149	problém	C237	bezmoc
A175	omezení	B154	problém	C238	bezmoc
A176	vyhoření	B155	omezení	C239	problém
A177	limit	C1	problém	C241	omezení
A182	problém	C8	problém	C249	problém
A184	problém	C11	omezení	C250	omezení
A204	ohrožení	C12	překážky	C258	omezení
A205	problém	C13	překážky	E7	neinformovanost
C261	problém	D113	nebezpečí	E8	obava
C265	problém	D114	nebezpečí	E14	problém
C267	omezení	D115	strach	E22	problém
C271	nebezpečí	D117	obavy	E23	apatie
C277	problém	D125	omezení	E28	omezení
C281	neinformovanost	D127	problém	E33	neznalost
D12	problém	D134	obavy	E55	problém
D14	omezení	D135	problém	E64	neočekávanost
D26	omezení	D136	omezení	E65	nepřipravenost
D30	omezení	D137	omezení	E66	nezkušenost
D31	bezmoc	D139	omezení	E73	obavy
D38	problém	D143	vyhoření	E80	limity
D41	domácí násilí	D144	námaha	E90	bezprizorní
D46	problém	D155	neinformovanost	E105	nerealnost
D47	problém	D157	problém	E106	bezmoc
D55	problém	D160	omezení	E107	nebezpečí
D58	omezení	D165	problém	E112	náročnost
D61	omezení	D166	problém	E119	omezení
D62	problém	D176	neinformovanost	E125	námaha
D64	bezmoc	D177	ohrožení	E126	nebezpečí

D69	problém	D178	strach	E131	nátlak
D71	donucení	D179	problém	E133	ohrožení
D80	omezení	D180	omezení	E134	nebezpečí
D84	omezení	D182	problém	E135	problém
D88	problém	D185	obavy	E139	bezmoc
D91	problém	D187	omezení		
D95	omezení	D190	bezmoc		
D104	bezmoc	C14	překážky		
Kategorie PROCES					
Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU	Č. KÓDU		Č. KÓDU	NÁZEV KÓDU
A15	vymezení účastníků	C15	vývoj	D75	příprava
A36	rada	C28	plánování	D82	poptávka
A39	dohoda	C33	plánování	D87	zhodnocení
A43	potřeba	C34	dohoda	D99	průběh
A49	plánování	C36	plánování	D100	zpětná vazba
A50	očekávání	C39	příprava	D102	nedodrž. plánování
A52	plánování	C40	příprava	D105	příprava
A56	plánování	C47	plánování	D107	příprava
A65	zlepšení	C48	plánování	D112	plánování
A69	zpětná vazba	C50	rodič	D132	cíl
A73	účastníci	C52	průběh	D138	příprava
A79	účastníci	C53	účastníci	D141	plánování
A81	plánování	C54	účastníci	D142	vyhodnocování
A83	průběh	C57	účastníci	D145	plánování
A84	potřeba	C73	průběh	D149	průběh
A85	průběh	C76	průběh	D151	průběh
A114	průběh	C77	průběh	D153	cíl
A118	podmínky	C82	průběh	D173	průběh
A117	zpětná vazba	C83	plánování	E1	cíl
A119	vyhodnocování	C85	příprava	E5	cíl
A135	motivace	C96	účastníci	E9	cíl
A136	plánování	C108	průběh	E12	příprava
A137	vyhodnocování	C116	příprava	E15	cíl
A138	vyhodnocování	C123	cíl	E26	průběh
A140	obnovení	C124	cíl	E34	průběh
A147	plánování	C125	cíl	E57	příprava
A164	plánování	C126	cíl	E59	plánování
A168	příprava	C141	účastníci	E63	vývoj
A179	vymezení rolí	C156	účastníci	E68	příprava
A185	plánování	C181	vyhodnocování	E69	vývoj
A198	zpětná vazba	C183	průběh	E76	plánování
A212	dobrovolnost	C193	vyhodnocování	E79	průběh
A215	průběh	C204	vyhodnocování	E81	plánování
A220	plánování	C205	monitoring	E87	plánování
B12	průběh	C208	cíl	E92	plánování

B20	plánování	C210	průběh	E94	příprava
B28	účastníci	C217	plánování	E99	plánování
B31	účastníci	C219	průběh	E103	vývoj
B32	příprava	C223	účastníci	E108	plánování
B36	příprava	C233	příprava	E109	plánování
B41	uzavřenost	C242	příprava	E111	plánování
B54	příprava	C245	účastníci	E113	účastníci
B71	průběh	C253	cíl	E116	účastníci
B79	příprava	C257	průběh	E118	dohoda
B82	plánování	C260	účastníci	E137	plánování
B84	příprava	C270	cíl	E142	průběh
B88	zpětná vazba	C275	průběh		
B110	plánování	C276	příprava		
B114	vývoj	C283	průběh		
B116	zpětná vazba	D17	průběh		
B127	hodnocení	D33	průběh		
B141	průběh	D40	průběh		
B152	průběh	D43	plánování		
B153	plánování	D48	průběh		
C5	cíl	D52	hodnocení		
C7	účastníci	D54	plánování		
C9	cíl	D66	plánování		

Tabulka 1 Seznam kódů a jejich seskupení do vzniklých kategorií (Vlastní výzkum, 2014)

5.1.1 Zodpovědnost

Kategorie s názvem zodpovědnost vznikla na základě kódů: profesionalita, zájem, odbornost, intervize, supervize, empatie, angažovanost, účast, prostředí a zájem.

Z kódů v této kategorii vyplynulo, že pracovníci jsou příliš zaangažovaní v jednotlivých případech tím, že přebírají zodpovědnost za klienty, což klientům vyhovuje (D28): „(...)soud časově neomezil dobu AK a rodičům to tak vyhovuje.“; (C2): „(...)snažím se, aby to k něčemu bylo to setkání.“ (A63): „(...) cítím tu zodpovědnost a dělám vše proto, aby se v jeho případě něco zlepšilo.“ (A86): „(...) abych se toho rodiče zeptala, zda by nemohlo zajít s otcem na zmrzlinu.“

Klienti kladou na pracovníka čím dál vyšší požadavky. (E196): „(...) zlepšení komunikace mezi rodiči, toto není reálné v rámci asistovaného kontaktu zvládnout(...)“.

Pracovníci se snaží o kvalitu poskytované služby, snaží se motivovat klienty, snaží se, aby se čas strávený u nás dal smysluplně využít. (C67): „(...)věnuji ten čas tomu, aby rodič

sám chtěl.“; (D69): „(...)jsme tu proto, abychom jim situaci ulehčili (...)“. Poskytují klientům zpětnou vazbu tak, aby se vztahy mezi účastníky zlepšily.

Na pracovníky je kladen vysoký požadavek na profesionalitu, ačkoli službu poskytují na základě svého nejvyššího dosaženého vzdělání, vlastní empatie, úsudku, na základě svého nejlepšího svědomí a na základě požadavků klientů, kterým se snaží co nejvíce vyjít vstříc a přizpůsobit, aniž by existovala možnost dalšího vzdělávání či zaškolení v této oblasti.

(A74): „(...) přistupovali jsme k této činnosti pouze v rámci odbornosti, z odborné praxe, citem a selským rozumem.“

Pracovníkům pomáhá při jejich práci podpora kolegů, možnost konzultace případů na intervizi či supervizi. Toto téma se objevovalo u všech respondentek a je jimi vnímána jejich potřebnost. (D128): „(...) stojí, určitě na podpoře týmu; (D122): na intervizích; (D129): supervizích (...)“. (C128): „Pomáhá mi s někým mluvit; (C129):intervize“. (A44): „(...) cenné zkušenosti, které si vzájemně předáváme při intervizích;(A16): a supervizích v týmu či jednotlivců“. (E122): „(...)dále mi pomáhá záštita mých kolegů (...)“. (B89): „(...)pomáhají mi intervize; (B90) týmová spolupráce (...)“.

Účastníkům se pracovníci snaží zajistit bezpečné, ale zároveň příjemné prostředí pro trávení společného času. (B78): „Důležité jsou podmínky, aby se klienti cítili bezpečně (...)“

Přestože dlouhodobé vedení asistovaného kontaktu je práce velmi psychicky náročná, jelikož se zde jedná o emocionální stránku člověka, o mezilidské vztahy, je hodnocena a vykazována dle požadavků zřizovatele organizace kvantitativně, což velmi zkresluje hodnotu vykonávané služby. (C138): „(...)tohle je hodně náročné psychicky (...) a (C112): (...) to vypadá z hlediska čísel neefektivně (...)“.

5.1.2 Interdisciplinární spolupráce

Druhou kategorií vytvořenou na základě informací respondentek je interdisciplinární spolupráce. Téma spolupráce s orgány sociálně-právní ochrany dětí nebo soudu je u všech respondentek vnímáno jako velmi důležité.

Z praxe vyplývá, že většina asistovaných kontaktů je nařízena nebo doporučena ze strany OSPOD nebo rozsudkem soudu. Jedná se o nástroj, který může pomoci, ale jen za předpokladu, že jde o motivovaného klienta, v opačném případě je nutná dobrá spolupráce

s ostatními spolupracujícími odborníky, např. psychiatry, dětskými psychology, psychoterapeuty. (B50): „(...) *tak mne tady máte, musel jsem sem přijít.*“

Z výzkumu vyplynulo, že by práce odborníků byla efektivnější a snazší v případě, že by byla konkrétně ze strany institucí přesně stanovena zakázka, cíl a časový rozsah práce. (A103): „(...) *nařízeným není jasná zakázka (...)*“. (B35): „(...) *u kontaktů nařízených je také nutné z mé strany více zasahovat.*“ Úspěšnost AK by se zvýšila také, kdyby docházelo k rychlejší reakci soudů a OSPODů na podněty vyplývající z AK.

Dalším důležitým krokem vedoucím ke zlepšení práce odborníků je zvýšení připravenosti všech účastníků AK. OSPOD jako zprostředkovatel AK by měl být informován o možnostech asistovaného kontaktu v dané organizaci a měl by umět připravit účastníky AK. Je nutné se zamyslet nad tím, co je v případě reálné a možné a co na druhou stranu nikoliv. Tak by se eliminovalo riziko neúspěšnosti. (D74): „(...) *rozhodnutí předcházela příprava ze strany úřadů.*“

V případě, že organizace nemají možnost ovlivňovat četnost a intenzitu jednotlivých setkání, nemají pravomoc spolurozhodovat o budoucím vývoji případu. Z výše uvedeného vyplývá, že organizace bude jednat s institucemi o dosažení užší spolupráce. (E71): „*V případě nařízených AK je podstatná interdisciplinární spolupráce.*“

5.1.3 Časové hledisko

Celý asistovaný kontakt je časově náročný, nejvíce času zabírá plánování cíle, plánování a průběh jednotlivých setkání, příprava účastníků. Časové hledisko zahrnuje i kapacitu organizace, vzhledem k omezené provozní době zejména v odpoledních hodinách a vytíženosti jednotlivých odborných pracovníků. (B17): „(...) *kontakty probíhají v centru dlouhodoběji.*“ (A17): „*Je to dlouhodobá spolupráce (...)*“. (A111): „(...) *pracovníci byli vytíženi jinou odbornou činností.*“

Z rozhovorů vyplynulo, že pracovníci řeší otázku, jak dlouho by měli být klienti podporováni a motivováni, a od kterého okamžiku nechat aktivitu na klientech. (D162): „(...) *nevím, kdy přesně mám zasáhnout (...)*“; (D163): „(...) *kdy to nechat, ať si ty role vyjasní sami.*“ Pracovníci se vzhledem ke své zodpovědnosti snaží udělat více, než aby klienty nechali na pospas jejich pochybám.

Do časového hlediska je zahrnuta i otázka střídání jednotlivých pracovníků u kontaktů. Z výzkumu nevyplývá přesné určení vymezení doby, po jaké by bylo vhodné pracovníky vystřídat u případu, bylo by vhodné se tímto tématem více zabývat, jelikož z rozhovorů vyplynulo, že vzhledem ke své náročnosti dochází u pracovníků ke ztrátě motivace. (D60): „(...) *vnímám konec zakázky v nedohlednu.*“

5.1.4 Aktivita účastníků

Aktivita účastníků v asistovaných kontaktech bývá často rozdílná. Za účastníky byly respondentkami považováni rodiče, děti i pracovníci.

Z hlediska rodičů dochází k situacím, kdy je motivován pouze jeden z nich, anebo i když jsou na začátku oba motivováni téměř stejně, v průběhu setkávání dochází k tomu, že jeden z nich AK začíná „bojkotovat“. Dochází potom k situacím, kdy se rodič na AK buď nedostaví, nebo čas určený pro setkání s dítětem plně nevyužije a namísto toho si řeší své osobní problémy. (D103): „(...) *protože se otec na další kontakt nedostavil (...)*“. (D167): „*Nevhodné chování rodiče k dětem např. vyptávání se na druhého rodiče (...)*“. (A92): „*Může docházet k situacím, že si např. rodiče dělají naschvály.*“ (C206): „*Ideální je, aby spolupracovali oba rodiče.*“ (E18): „(...) *maminka chlapce na setkání velmi kvalitně nebo velmi dobře připravila a na prvních třech setkání byla také přítomna (...)*“.

Z hlediska klíčových pracovníků z toho vyplývá, že práce nemůže být metodicky naplánována jednotně, ale musíme přihlížet k různým specifikům jednotlivých účastníků vč. nezletilých dětí. (C104): „(...) *aktivita by měla vycházet od rodiče.*“ (C113): „(...) *nechat tu zodpovědnost na nich, aby oni vytvářeli to prostředí, ne my.*“ (E127): „*Pokud např. rodič nemá zájem o setkávání s dítětem, žádné nařízení ho k tomuto podle mého názoru nemůže přesvědčit.*“

Jako velmi přínosné respondenti vnímají možnost výcviku a seminářů zaměřených na téma AK apod. Vzhledem k jejich nedostatku jsou pracovníci odkázáni na samostudium odborné literatury a předávání zkušeností navzájem. Studují odbornou literaturu, jednotlivé kasuistiky řeší v rámci intervizí a supervizí na pracovišti. (E16): „(...) *snažím se studovat odborné materiály (...)*“. Na otázku jaké jsou důležité prvky, na kterých stojí asistovaný kontakt, respondentka A odpověděla: (A160): „*Jednak na spolupráci všech účastníků (...)* *rodičů a odborných pracovníků (...)*“.

Záleží taktéž na zakázce, zda se jedná o AK nařízené nebo nikoliv, protože motivace u nenařízených AK je mnohem silnější. Dle odpovědí respondentů lze dospět snadněji a rychleji ke stavu, kdy jsou rodiče schopni se stýkat s nezletilými dětmi samostatně v přirozeném prostředí. Pokud AK byly nařízeny je cesta k tomuto stavu dlouhodobější a ne vždy se musí podařit dospět k vytyčenému cíli. (A192): „(...) otec neuměl komunikovat se svým maličkým synem a po několika měsících se to naučil. Dokáže si s ním hrát, povídat a vymýšlet různé činnosti.“ (C63): „(...) věnuji ten čas tomu, aby to rodič chtěl sám, protože pokud nechtějí, tak to může být kontraproduktivní.“

Samostatnou kapitolou je potom aktivita nezletilých dětí v rámci AK. Děti, i když samy AK vnímají jako možnost setkat se s rodičem, se kterým se běžně nestýkají, mohou být velmi ovlivněny druhým rodičem, a to natolik, že mohou začít účast na AK odmítat, vzdorovat. Nemusí to být tedy výhradně podle jejich vůle, ale mohou být druhým rodičem účelově programovány. Pracovníci se setkávají s dětmi, které vykazují znaky syndromu zavrženého rodiče. (B119): „(...) ze strany dětí je to odmlouvání, verbální agrese (...)“. (A88): „Mělo strach z reakce matky (A89): a hledalo prostředníka v komunikaci.“ (A207): „(...) rodič před dítětem pomlouvá toho druhého rodiče, (A208): shazuje jeho autoritu (...)“.

Z výzkumu tedy vyplývá, že dostatečná motivace a aktivita všech účastníků je zcela nezbytná, na druhou stranu nevynutitelná. (C10): „Matka spolupracovala, otec samozřejmě tvrdil, že nespolupracuje. Ta holčička byla zařatá, v averzi, kladla odpor, postupně se to uklidňovalo.“ (C62): „(...) za předpokladu, že je ten rodič motivovaný, a chodí dobrovolně, a že spolupracuje, to je podstatné.“

5.1.5 Rizika

Z výzkumu vyplynulo, že kategorie rizika je centrální kategorií, váže se na všechny ostatní kategorie. Rizikem je přespřílišná zodpovědnost pracovníků, nedokonalá interdisciplinární spolupráce, časový přes, nízká aktivita účastníků, přesně nenastavený průběh procesu přípravy, plánování a pravidelného hodnocení kontaktů.

Jako riziko respondenti uvádějí možné nedostatečné nastavení pravidel hned na začátku spolupráce v rámci AK. (E90): „(...) někdy se stane, že není přímo domluveno, co se bude příště dělat (...)“ Kladou důraz na důsledné vymezení práv a povinností účastníků zakotvených v dohodě. Zdůrazňují nutnost zapojení obou stran (přivádějící i přebírající osoba) do spolupráce a aktivní dodržování nastavených pravidel. (D198): „ (...) pomohlo by, kdy-

by se pracovalo s celou rodinou jako celkem.“ (C64): „Pokud nespolupracuje rodič, kterého se to týká, ani ten, který je takzvaně na druhé straně, tak je to na škodu nejen toho dítěte, protože potom se to odráží, zpětně vrací.“ (A169): „ (...) protože z mé zkušenosti vyplývá, že se požadavky rodičů, OSPOD a soudu a často také možnosti organizace, zaštiťující organizace zcela rozcházejí.“ Dále také je nutné přesné vymezení kompetencí pracovníka. (E119): „S rodiči se v podstatě dojednávalo setkání a podmínky setkání. A tím, že nebyly klienty centra poradenství, tak toto bylo velmi obtížné.“ (A221): „(...) pro mne je důležité vyjasnit si práva a povinnosti s klienty dopředu v rámci smlouvy a své kompetence (...)“. Respondentka B uvedla (B13): „(...) problém vidím v tom, že před zahájením AK nebyla rodičům vysvětlena naše role.“

Jako další z rizik respondenti uvádějí nedostatečné zaškolení a možnosti vzdělávání zaměřené specificky na problematiku AK. S tím také souvisí neznalost problematiky AK napříč službami a organizacemi, které je realizují. (E7): „Je to zajímavá práce, nicméně málokdo ví, o co jde.“ (C179): „Je to velmi náročná práce – psychicky, nedoceněná. (C118): My jsme hodnoceni kvantitativně, to znamená, kolik klientů, v jaké čase, tohle je hodně náročné psychicky a trvá to nějakou dobu.“ Pracovníci jsou proto odkázáni pouze na svou zkušenost a praxi. (E22): „Žádné speciální zaškolení jsem neabsolvovala, vycházela jsem zejména ze svých životních zkušeností a praxe psychologičky v poradně.“ Druhá respondentka k možnému zaškolení uvedla. (A95): „No to je celkem problematická věc, v naší organizaci jsme začali s AK tak nějak postupně, nikdo z nás nemá nijaké specializační školení (...)“. (A29): „Zaškolení probíhá ústní formou, není žádný náslech nebo postupy.“ Respondentka B popsala možnost zaškolení na AK: (B149): „Zaškolení neproběhlo vůbec, pouze jsem se zeptala kolegyně, jak ona sama při AK vystupuje a co se tam ode mne očekává (...)“. Respondentka D vnímá zaškolení před prvním AK: (D182): „V tom myslím, že je hodně velký problém, když jsem nastoupila a měla jsem mít první asistovaný kontakt, ptala jsem se kolegyně, že jsem AK ještě nedělala, co tam mám dělat, na to ona mi řekla, že nějaký postup neexistuje, a že i ona byla hozena do vody, aby plavala.“

Často je u respondentek zmiňováno nedostatečné zmapování problematiky asistovaných kontaktů v České republice, nedostupná odborná literatura a chybějící odborné školení či kurzy. (A28): „(...) v České republice chybí zkušenosti s realizací AK a z hlediska, počkat, a také není dostupná odborná literatura chybějící k tomuto tématu.“ (B154): „(...)ani další

vzdělávání se nekoná a v podstatě tím, že neexistuje žádná metodika, tak se dá říct, že jedním při AK hodně intuitivně.“

V rozhovorech byla zmiňována nutnost zajištění bezpečného prostředí. Jako riziko respondenti vnímají možné nespolutracující nebo až dokonce agresivní účastníky. V tomto případě je pracovník oprávněn ukončit či přerušit asistovaný kontakt. (D177): *„(...) rodič mě slovně napadal, v tu chvíli jsem nevěděla jak situaci řešit, protože daný rodič nebyl klientem asistovaného kontaktu, a nemohla jsem s ním tedy pracovat dál (...).“* (C271): *„Otec verbálně napadl dítě, přerušila jsem dění, zasahovala jsem ve prospěch dítěte (...).“* (A115): *„(...) otec před nezletilým asi dvouletým synem vulgárně mě napadal a současně napadal i matku chlapce.“* (A124): *„Neříkal nám krávy do očí, ale díval se z okna a říkal, Davidku vidíš ty krávy, toho času tam nikdo nebyl, v místnosti jsem byla pouze já, matka, otec a dítě.“*

Jedním z rizik, které vyplynulo, je také nedostatečné nastavení hranic ze strany klíčového pracovníka, kdy jedna z respondentek uvedla, že i přesto že je nemocná na AK se dostaví, protože není možné operativně zajistit její zastupování. (A182): *„Když onemocním, tak jdu do práce, protože vím, že mám asistovaný kontakt a vím, že by mne těžko někdo zastupoval.“* Jako problematické se jeví, že poptávka po službách zařízení je celkem vysoká a není možné operativně řešit náhlé zástupy. Vše je plánováno dlouhodobě dopředu. (A184): *„Když je to akutní, těžko se to řeší, protože většina kolegů má domluvené konzultace s klienty dlouhodobě dopředu.“*

Dalším rizikem je vysoký tlak na pracovníky, kdy nedochází k pravidelnému střídání jednotlivců v různých AK. Mohou pak ztratit objektivní náhled na věc, případně pak může dojít až k jejich vyhoření. Bezvýchodné a dlouhodobě těžké situace mohou pracovníky demotivovat. (C237): *„Když jsou těžké případy,“* (C238): *bezvýchodné situace mě demotivují.“* (A173): *„(...)myslím si, že není dobré, když na jednom případě pracuje jenom jeden klíčový pracovník, protože ho to jednak může velmi psychicky vyčerpávat, může také ztratit objektivní náhled na věc může dojít taky k jeho vyhoření.“* Respondentka D popsala situaci, kdy je delší dobu klíčovým pracovníkem u jedné rodiny. (D135): *„(...) po nějaké době kdy AK probíhá již delší dobu se cítím vyčerpaná, nejsem si jistá, cítím takovou bezmoc.“* (D143): *„Někdy mám pocit, že z toho případu, pokud je náročný, jsem vyhořelá.“*

Jako riziko se jeví nedostatečná informovanost ohledně možnosti zástupu v době onemocnění, respondentky uvedly, že nevědí, kdo by je zastoupil, ale dle nich by se to asi nějak udělalo. (B109): „*Ale popravdě nevím, kdo mne zastoupí, asi ten kdo má v ten den volno*“. Respondentka byla dotázána, co se stane, když nikdo v ten den nemá volno. (B111): „*Tak to nevím, ještě se mi to nestalo*“. Respondentka D na možné onemocnění odpověděla. (D144): „*Zatím co vím se to vždycky nějak udělalo, zastoupila mě vždy nějaká kolegyně*.“

5.1.6 Proces

Z kategorie procesu vyplynula potřeba přípravy, plánování a hodnocení během celého AK. Aby mohlo být dosaženo předem vytyčeného cíle, je v procesu důležité plánování průběhu služby (D43): „*AK je hodně o plánování o tom, co děti chtějí*“, které vychází z toho, zda se jedná o dobrovolného či nedobrovolného účastníka procesu, u nedobrovolného účastníka jsou kladeny větší nároky na motivaci. (D132): „*(...) kdy rodiče mají stejný cíl a s námi spolupracují*.“

Důležité je vymezení práv a povinností účastníků, toto je nutné ošetřit v dohodě. V rozhovorech je zmiňováno, že v případě služby AK jsou klienty pouze přebírající rodiče. Respondentky zdůrazňovaly potřebnost práce s oběma rodiči, aby mohlo dojít k posunu. (B31): „*Myslím si, že pokud by byly klientkami i matky předešlo by se některým vzniklým problémům*“. (A79): „*(...)že by klientem měl být i rodič, který dítě přivádí, má ho ve své péči. Několikrát jsem narazila na potřebu (A81) probrat s tímto rodičem důležité záležitosti týkající se dětí, které byly velmi podstatné pro průběh AK*“. (C34): „*Ta smlouva se podepisuje s rodičem, který se má účastnit kontaktu, tak i s ním plánujeme průběh*“. (C270): „*Měla by to být hlavně práce s celou rodinou*.“

Je třeba předem rozlišit základní funkci intervence, a to buď sociálně-diagnostickou, nebo sociálně-terapeutickou. K tomu se váže možnost využívání příslušných technik (techniky vedení komunikace verbální či neverbální, mediace a asertivity). (E12): „*(...) před započítím probíhají přípravné setkání, stále se pro klientky jedná o teorii*“. (A147): „*(...) znát zakázku, znát cíl té práce*.“

Z výzkumu vyplynulo, že je důležité určit kompetence pracovníků. Pracovníci vedou účastníky k samostatnosti, získání sebedůvěry, doporučují další možné postupy až tak, aby nebyla nutnost do procesu zasahovat. (A200): „*(...) že v některých případech se podaří díky AK volně přejít v pravidelný styk rodiče s dítětem v jejich přirozeném prostředí*.“

Pracovník průběžně vyhodnocuje, monitoruje vztah, dává doporučení pro další spolupráci a dává zpětnou vazbu instituci. (C181): „ (...) je potřeba vyhodnotit, jestli to netrvá nepřiměřeně dlouho.“ (C204): „Čili průběžně vyhodnocovat a monitorovat vztah dítěte.“ Pracovníci ukazují přiměřené možnosti, jak se chovat v konfliktních situacích. Kontakt by měl spět k větší samostatnosti a k pocitu jistoty a možnosti spolehnout se na sebe navzájem. (E63): „ (...) můžeme se setkat v naší práci se situacemi, které jsou naprosto neočekávatelné.“

Proces by se měl stále vyvíjet, neměl by stagnovat, všechny zúčastněné strany by měly mít pocit, že se posunují vpřed. (C123): „ Asistovaný kontakt je proces, měl by se vyvíjet od někudy někam, k větší samostatnosti, k většímu bezpečí jich samotných bez nás, více se poznat při té aktivitě, důvěřovat si.“ (B116): „ (...) zpětná vazba od rodiče, že si sami všímají změn ve vzájemných vztazích.“ V rozhovorech je často zmiňována potřeba střídání, aby došlo k posunu i ze strany pracovníka. (D141): „ (...) že by mi pomohlo kdybychom byli u AK v některých případech dvě nebo alespoň, že by po nějaké době (D141): došlo k vystřídání.“ Respondetka E popisovala AK s tříletým chlapcem, který zarputile mlčel do doby než mu pustila jeho oblíbené písnička na internetu, v tu chvíli začal s otcem komunikovat. (E69): „ (...) v případě, který jsem uvedla, došlo k tomu posunu, že dnes už nám písnička nehraje po celou dobu AK, ale na chvíli ji pouštíme.“

Účastníci se domlouvají na průběhu AK dle zájmů dítěte, ale také dle toho, co přivádějící strana považuje za vhodné. (D54): „ Domluvit se co bude náplní dalšího kontaktu.“ (E87): „ Na každém AK se dítě a rodič, se kterým se tam setkává, domlouvají a plánují náplň příštího setkání s ohledem na věk dítěte (...).“ (B20): „ Plánuji hlavně podle toho, jak probíhal poslední kontakt (...).“ Respondetka E se zmiňovala o možnosti návrhu aktivit od druhého rodiče. (E108): „ Druhý rodič, který přivádí dítě, může navrhnout, co by se mohlo příště dítě, ale zda tento návrh bude zrealizován, rozhodne dítě a přebírající rodič.“ (A49): „ S klientem plánuji na základě jeho očekávání a na základě vlastního uvážení přemýšlím co je reálné v konkrétním případě.“

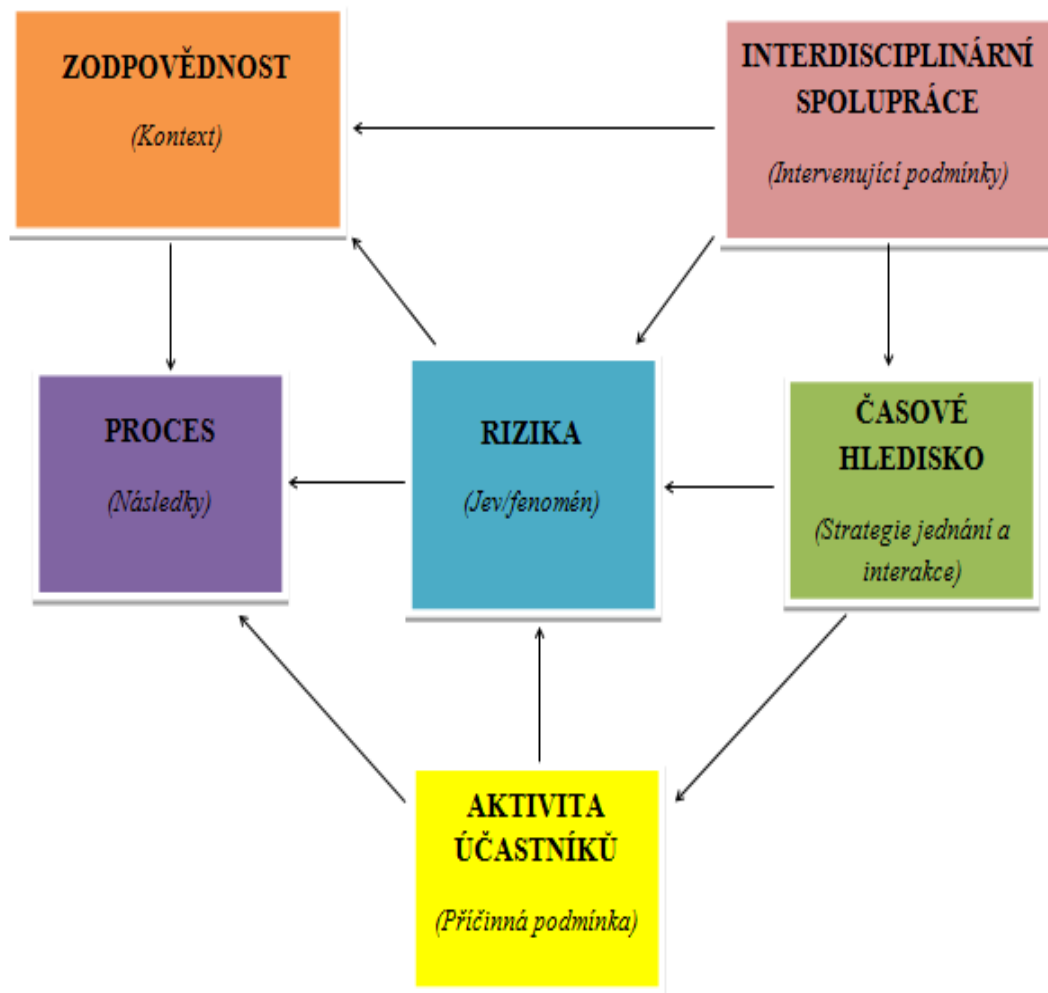
Z rozhovorů vyplynulo, že účastníky nejsou pouze rodiče dětí, ale i prarodiče. Dále možnost styku biologických rodičů s dětmi v pěstounské péči. (A15): „ (...) pracuji s prarodiči, kteří se u nás setkávají s vnoučaty.“ (C50): „ (...) prarodič si může požádat, že sem přijde a bude to probíhat stejně.“ (C57): „ Je možné, že je potřeba asistovaného kontaktu např.

s prarodiči, může to být vlastně jakákoliv osoba, která má blízký vztah k dítěti a z nějakého důvodu se nemůže s dítětem setkávat v přirozeném prostředí.“

Porovnávané kategorie se dále použily na porovnávání jednotlivých vztahů mezi nimi.

5.2 Paradigmatický model

Druhá úroveň analýzy spočívá v aplikaci obecného kódovacího paradigmatu k axiálnímu kódování. Axiální kódování vytvoří vztahy mezi jednotlivými kategoriemi a má následující strukturu:



Obrázek 1 Paradigmatický model sestavený v rámci axiálního kódování (Vlastní výzkum, 2014).

Jev (fenomén) byl identifikován pomocí otázek:

- Čeho se údaje týkají?
- O čem pojednávají?
- O čem jsou jednání a interakce?

Ústřední téma kolem kterého se soustředí všechny kategorie, jsou **rizika**, která drží jednotlivé části schématu při sobě a prolíná se všemi ostatními kategoriemi. Nelze oddělit samostatně zodpovědnost pracovníků, časové hledisko, aktivitu účastníků, případně nepřesně nastavený průběh procesu přípravy, plánování, realizace a hodnocení asistovaných kontaktů.

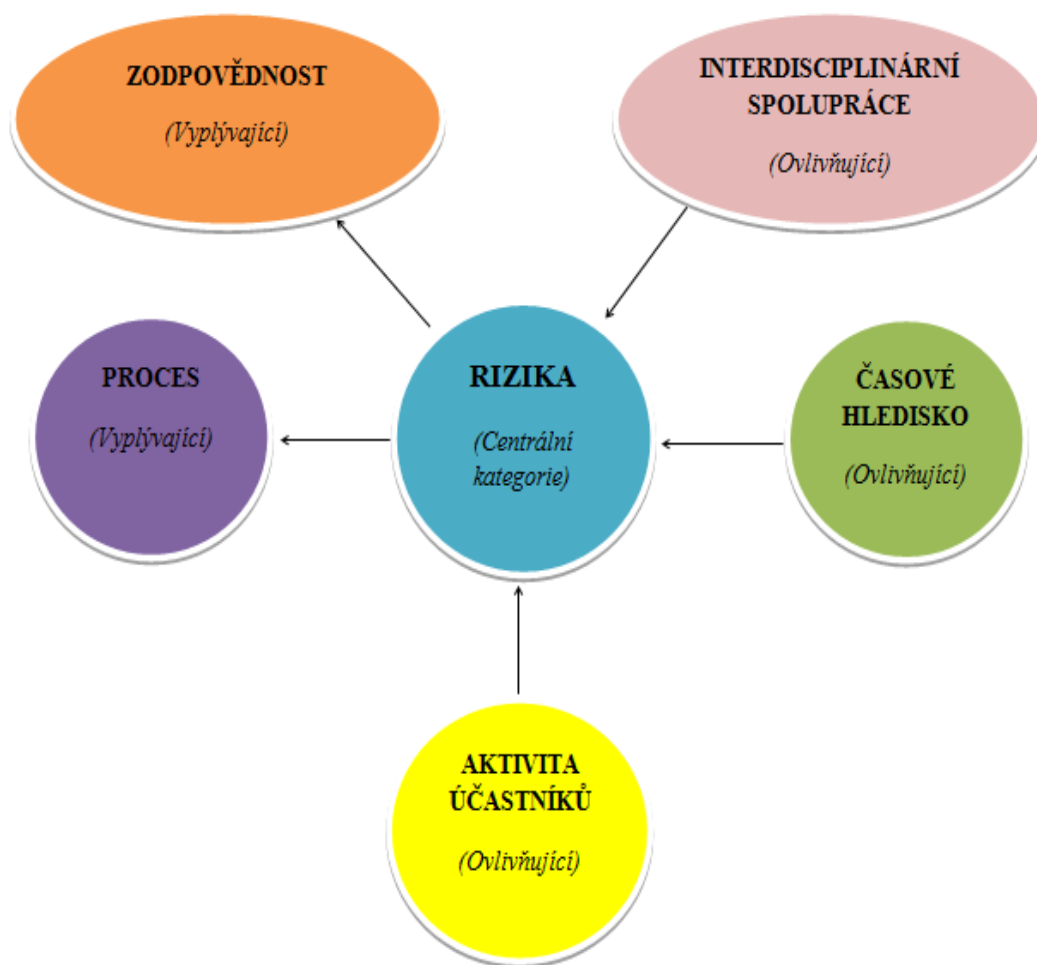
Příčinné podmínky odkazují na události nebo případy, které vedou k výskytu či vniku jevu (Strauss, Corbinová, 1999, s. 73). V tomto případě se jedná o **aktivitu účastníků**, která ovlivňuje riziko a proces asistovaných kontaktů. Pokud aktivita účastníků směřuje navzájem ke špatné spolupráci, proces asistovaných kontaktů je rizikový.

Kontext označuje specifický soubor podmínek obsahující konkrétní vlastnosti jevu a soubor podmínek ovlivňující jednání nebo interakci. V tomto případě je kontext vymezen kategorií **zodpovědnost**. Pokud pracovník příliš přebírá zodpovědnost za účastníky, může to mít vliv na průběh celého kontaktu, především na plánování.

Intervenující podmínky jsou široké a obecné podmínky ovlivňující strategie jednání nebo interakce. Za intervenující podmínky je vybrána kategorie **interdisciplinární spolupráce**, která má vliv na rizika, časové hledisko a zodpovědnost. V případě, že spolupráce s institucemi probíhá ve vzájemně pozitivní reakci, riziko spolupráce s uživateli či jejich motivace je vyšší. Stejně je to v případě stanovení přesné zakázky, tedy i období po které budou asistované kontakty probíhat. Pracovníci v případě spolupráce mohou požadovat v adekvátních případech možnost posouzení např. znaleckými posudky.

Za strategii jednání jsem označila kategorii **časové hledisko**, kterou charakterizuje kapacita a pravidelnost asistovaných kontaktů. To má vliv na aktivitu účastníků a rizika.

Následky jsou výsledky, k nimž vedou rizika, aktivita účastníků a zodpovědnost. Jedná se o kategorii **proces**, která obsahuje plánování, přípravu a hodnocení asistovaných kontaktů. Jedná se o situace, které nejsou předpověditelné, a jsou důsledky akcí a strategií, ať už úmyslných anebo neúmyslných (Strauss, Corbinová, 1999, s. 78).



Obrázek 2 Schéma vzniklých kategorií a jejich vztah k centrální kategorii (Vlastní výzkum, 2014)

5.3 Analytická verze příběhu

Mezilidské vztahy představují nedílnou součást našeho bytí. Ne vždy dokážeme správně a adekvátně komunikovat i s těmi nejbližšími. Významným prostorem, kde se to můžeme naučit nebo ve kterém můžeme prolomit vzniklé bariéry, je asistovaný kontakt na bezpečné půdě za přítomnosti odborné opory. Konflikty v rodině jsou specifickými konflikty, neboť se dotýkají emocionální stránky člověka.

U asistovaných kontaktů je velmi důležitá práce s celou rodinou. Nemělo by docházet k tomu, že součástí procesu přípravy, plánování a hodnocení je pouze jeden z rodičů. Rodiče jsou odpovědní za psychický vývoj svého dítěte a své nedorozumění mezi sebou by před dětmi neměli řešit. Během přípravného setkání, které může probíhat odděleně nebo

s oběma rodiči současně je potřeba vyjasnit kompetence jednotlivých účastníků. Za účastníky jsou v asistovaném kontaktu považovány všechny strany, jak předávající tak přebírající účastník, děti a samozřejmě i odborný pracovník. Účastníci musí být seznámeni s cílem asistovaného kontaktu, ať už díky spolupráci doporučující instituce, OSPOD či během přípravného setkání s odborným pracovníkem. Časový rozsah asistovaného kontaktu je stanoven rozhodnutím příslušného soudu, OSPOD nebo na základě vzájemné dohody rodičů. Toto je nutné dodržet, protože se tak předchází rizikům spojených s průběhem kontaktu.

Cílem asistovaných kontaktů je podpořit úpravu vztahů a směřovat vztah k dosažení takových změn, aby setkávání mohlo probíhat bez asistence odborného pracovníka v přirozeném prostředí uživatele. Pozitivních změn lze dosáhnout pouze při aktivní spolupráci uživatelů s odbornými pracovníky. Během přípravného setkání se s účastníky sepíše dohoda, ve které jsou vymezeny práva a povinnosti jednotlivých účastníků. Průběh asistovaného kontaktu je vymezen individuálně, je dopředu rámcově naplánován a odvíjí se od věku a potřeb dítěte, od možností uživatelů i odborných pracovníků. V průběhu setkání odborný pracovník pomáhá posilovat pozitivní vazby a naopak nachází příčiny těch negativních.

Aktivita účastníků se odvíjí od dobrovolnosti. Pokud účastníci nejsou ke spolupráci motivováni, je důležité, aby odborný pracovník pracoval na jejich motivovanosti a vysvětlil jim přínos asistovaného kontaktu, který je oproti soudnímu sporu nesporná. Účastníci jsou informováni o tom, že asistované kontakty probíhají v jejich zájmu. Předávající účastník je povinen dítě na kontakt řádně připravit z hlediska svého výchovného působení, tedy aby ve stanoveném termínu a po stanovenou dobu zajistil možnost realizace kontaktu.

Odborný pracovník koordinuje komunikaci mezi dítětem a přebírajícím účastníkem, tak aby docházelo k motivaci jejich vzájemného vztahu. Pokud přebírající účastník není schopen dítě zaujmout, pracovník mu pomáhá a ukazuje jak dítě získat na svou stranu. Nemělo by, ale docházet k tomu, že pracovník začne dítě vychovávat či dokonce nahrazovat výchovné ani vzdělávací instituce. Přebírající účastník volí činnost, kterou bude realizovat s dítětem během asistovaného kontaktu. Pokud tato volba není v rozporu s právy či zájmem dítěte, pracovník do volby nezasahuje. Předávající rodič může navrhnout nějakou činnost, kterou by bylo vhodné během setkání vykonávat (např. dělání domácích úkolů do školy), ale volba je vždy na přebírajícím účastníkovi.

V některých případech je vhodné, aby u prvních setkání byli přítomni oba účastníci, jedná se o případy, kdy děti jsou příliš malé nebo citově spoutané s jedním rodičem. Vyhodnocení je na odborném pracovníkovi.

V případě, že odborný pracovník vyhodnotí, že by bylo vhodné, aby se setkání účastnil i druhý odborník, je toto možné. Pracovníci mohou být během setkání společně nebo se v případě po nějaké době střídají, omezí se tak možnost únavy pracovníka. Výhodou je, že si mohou vzájemně mezi sebou poskytovat zpětnou vazbu.

Během asistovaného kontaktu je důležité sledovat proces, který po přípravě a plánování zahrnuje také hodnocení. Odborný pracovník musí společně s předávajícím a přebírajícím rodičem vyhodnocovat celý průběh setkávání. V případě, že vývoj situace je nepříznivý pro psychický stav dítěte, může oběma stranám doporučit ukončení kontaktu a doporučit vhodnější službu.

Pro pracovníky je velmi důležitá podpora týmu, možnost sdílení případu prostřednictvím intervizí a supervizí. Práce při asistovaném kontaktu je náročná psychicky, na pracovníky jsou kladeny vysoké požadavky a jsou od něj očekávány výsledky, někdy i nemožné. Neméně důležitá je možnost dalšího vzdělávání v oblasti rodinných systémů a práci s dítětem.

Diskutovaným tématem byla otázka bezpečného prostředí pro asistované kontakty. Kontakty, které respondentky popisovaly se uskutečňovaly pouze v místnosti tomu určené, která je vybavené hračkami, stolními hrami. Respondentky vnímaly možnost setkávání se i v jiných veřejných prostorách, které by mohly přispět k lepšímu navázání vztahu mezi dítětem a rodičem. Zároveň se obávaly možného rizika, které může nastat (např. možnost úrazu na průlezkách, únosu dítěte). Proto výstupem je, že by mělo být hlavně na zvážení odborného pracovníka, zda kontakt v jiném prostředí je vhodný či nikoliv.

Účastníci mají právo asistovaný kontakt ukončit po vzájemné domluvě či uplynutím doby uzavřené v dohodě. Zároveň může dojít k situacím, kdy pracovník po vyhodnocení stavu setkávání ukončí kontakt (např. z důvodu, že účastníci nedodržují dojednaná pravidla).

6 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V této části diplomové práce odpovídám na otázky týkající se faktorů, které byly identifikovány odbornými pracovníky jako klíčové a jaké jsou návrhy na zlepšení podmínek pro jejich práci při asistovaných kontaktech.

Z výzkumu vyplynulo, že je na odborné pracovníky zajišťující asistované kontakty kladen vysoký požadavek na profesionalitu, nicméně nemají možnost odborného zaškolení přímo na toto téma. Vycházejí proto pouze ze svých zkušeností. Často se pak stává, že překračují své vlastní hranice, jsou nadměru zaangažováni v jednotlivých případech a jejich práce hraničí až s přebíráním zodpovědnosti za klienty. Velkým rizikem se ukázalo neznalost kompetencí a rolí pracovníků při samotném asistovaném kontaktu. Dále neznalost jejich pravomocí do případu vstupovat a kdy do intervence zasahovat. Odborní pracovníci při asistovaných kontaktech hodně využívají své intuice.

Z úhlu interdisciplinární spolupráce jednoznačně vyplývá potřeba dokonalejšího nastavení jednotných pravidel a postupů, které budou všechny zainteresované orgány a instituce respektovat. Dále větší provázanost při spolupráci a možnost spolurozhodování v případě klientů. Jako důležitá se jeví větší informovanost pracovníků orgánů a institucí o službě asistovaného kontaktu a jeho cíli. Důraz by měl být kladen na podrobné vymezení zakázky ze strany úřadů.

Dle časového hlediska se jedná o velmi časově náročnou aktivitu, která však není rámcově ohraničena a vhodné nastavení se teprve hledá. Nejpalčivěji respondenti vnímali otázku střídání jednotlivých odborných pracovníků u kontaktu, aby nedošlo ke ztrátě motivace pracovníků a v horším případě k jejich vyhoření. Respondentky uvedly, že některé kontakty trvají již dlouhodobě a v procesu asistovaného kontaktu nedochází k žádnému vývoji.

Aktivita účastníků je velmi individuální. V případě asistovaných kontaktů realizovaných na základě jejich vlastní dohody je patrná silná motivace a ke kýženému výsledku lze dospět rychleji a v celku bezbolestně. Avšak u nařízených asistovaných kontaktů navázat potřebnou interakci a dospět k prolomení vzniklých bariér bývá velmi obtížné. Je tedy nutné plánovat jednotlivé asistované kontakty s přihlédnutím k různým specifickým jednotlivců včetně nezletilých dětí. Důležitým výstupem z výzkumu byl fakt, že je nutné pracovat s celou rodinou, tedy s oběma účastníky (přivádějící a přebírající), aby mohlo dojít k posunu v asistovaných kontaktech. V případě, že jeden z rodičů nespolupracuje či dokonce sabotu-

je samotný asistovaný kontakt, toto nepřispívá k obnově vztahu s druhým rodičem. U dítěte se může projevit syndrom zavrženého rodiče. Odborní pracovníci mohou v této situaci pomoci účastníkům tak, že jim nabídnou další možné služby (např. využití konzultace s psychologem, párové poradenství atd.). Má-li být proces asistovaného kontaktu zdařilý a úspěšný, je nutná kooperace všech podílejících se složek (tzn. nejen spolupráce účastníků, ale i spolupráce orgánů či institucí).

V odpovědích respondentek opakovaně zazněla nezbytnost zajištění bezpečného prostředí pro všechny účastníky, rizika spojená s nespolupracujícím nebo dokonce agresivním účastníkem asistovaného kontaktu. Respondentky uvedly, že by mohlo pomoci při zlepšení vztahů i možnost kontaktů v jiném prostředí. Zároveň jejich zodpovědnost ukázala na riziko možnosti únosu dítěte či případné zranění.

V procesu nastavení celé služby se znovu ukázala potřeba vymezení potřeb a vymezení práv a povinností účastníků, která byla nutná ošetřit v dohodě, je nutno pracovat s limity jednotlivých odborníků i ostatních účastníků asistovaných kontaktů. Pravidla pro účastníky jsou závazná a pouze jejich dodržováním je možné předejít rizikům konfliktů.

Zajímavým výstupem bylo také potvrzení, že účastníky asistovaných kontaktů nemusí být pouze rodiče, ale mohou jimi být i prarodiče nezletilých dětí, další osoby blízké, anebo biologičtí rodiče dětí v pěstounské péči.

Respondentky taktéž zaznamenaly poptávku po asistovaném předávání dětí, které se však v této organizaci z kapacitních důvodů nerealizuje. Nicméně i tady vnímám potřebu zajištění této služby. Otázkou zůstává, zda by se jí měl ujmout OSPOD nebo nestátní nezisková organizace aj.

Je těžké říci, co je považováno za úspěch při procesu asistovaného kontaktu, jde o záležitost zcela individuální, liší se případ od případu a je potřeba zohlednit skutečné potřeby jedince. V některých případech i malý krůček v posunu vztahů je velmi významný. Někdy se podaří naučit se vzájemně komunikovat, spolupracovat a eliminovat možná nedorozumění. V žádném případě by však nemělo docházet k traumatizaci dítěte.

Naprostou nezbytnou je týmová spolupráce, která pracovníkům pomáhá v profesním rozvoji. Respondentky kladně hodnotily možnost využití týmové supervize či intervize, tyto prostředky pomáhají ke zlepšování podmínek při práci s účastníky asistovaných kontaktů, dávají doporučení jak dále v případě pracovat, jak uživatele motivovat.

Pro zkvalitnění a usnadnění práce odborných pracovníků jsem s výsledky výzkumu seznámila ředitelku organizace, která tuto zpětnou vazbu označila za přínosnou.

ZÁVĚR

Téma asistovaných kontaktů mne zaujalo zejména z praktického hlediska, protože se na jejich realizaci v naší organizaci podílím a velmi citelně vnímám nedostatek potřebných odborných podkladů. Asistované kontakty jako takové jsou v České republice v posledních měsících velmi diskutovaným tématem. Jejich využívání je stále čtenější a poptávka ze strany OSPOD a soudů po asistovaných kontaktech realizovaných např. v naší organizaci výrazně narůstá.

Má diplomová práce přináší pohled na asistované kontakty z hlediska odborných pracovníků. Hlavním cílem mé diplomové práce bylo vytvořit ucelený metodický materiál, o který bychom se v naší práci mohli opírat. Metodika asistovaných kontaktů Centra poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o. je jedním z výstupů mé diplomové práce. V průběhu vypracování této práce vyplynula potřeba vytvoření vzorové Dohody o realizaci asistovaných kontaktů. Účelem těchto materiálů je vytvoření praktického návodu pro realizaci asistovaných setkání a stanovení podmínek a průběhu poskytování služby tak, aby se uživatelé i odborní pracovníci cítili bezpečně. Umožňuje snadnou orientaci ve všech činnostech a kompetencích pracovníků podílejících se na této službě.

Hledala jsem odpověď na otázku, které faktory odborní pracovníci poskytující asistované kontakty vnímají jako klíčové, pokud má být proces asistovaných kontaktů úspěšný.

Ze všech rozhovorů jasné vyplývalo, že pracovníkům chybí metodický materiál, o který by se mohli opírat. Dále bylo patrné nedostatečné vymezení rolí jednotlivých účastníků asistovaných kontaktů, kdy jim nebyly jasné kompetence a hodně diskutovány byly také práva a povinnosti všech zainteresovaných. Tyto prvky vyplynuly v rozhovorech jako rizika. Dále byla zjištěna nutnost koordinace interdisciplinární spolupráce mezi zainteresovanými subjekty.

Vzhledem k tomu, že jsou asistované kontakty v naší společnosti vnímány jako velmi potřebné a prospěšné, je třeba odborníky v tomto oboru lépe ohodnotit a psychicky jinak je podpořit. Jako problematická se jeví poptávka zřizovatele naší organizace po kvantitě. Z hlediska globálního aspektu je to však vysoce nerentabilní.

Jako velmi přínosné vnímám eventuální možnost dalších výzkumů v této oblasti zaměřených na dlouhodobost a četnost asistovaných kontaktů, střídání jednotlivých odborných pracovníků v jednotlivých případech a úspěšnost tzv. nařízených asistovaných kontaktů.

Vzhledem ke krátkodobosti realizace tohoto typu služby v našem zařízení zatím nelze zodpovědně zhodnotit úspěšnost asistovaných kontaktů z hlediska nápravy komunikace mezi jednotlivými účastníky do té míry, že jsou schopni setkávat se mimo odborné pracoviště, ve svém přirozeném prostředí.

Metodika zpracovaná přímo na míru organizaci, ve které pracuji, byla předána včetně Dohody o realizaci asistovaných kontaktů ředitelce Centra poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o. a následně bude distribuována na všechna pracoviště tohoto zařízení v rámci Zlínského kraje. Ředitelka ocenila mou angažovanost a tento materiál ohodnotila jako výborný a velmi přínosný pro práci odborných pracovníků organizace.

Já osobně vnímám asistované kontakty jako společensky velmi přínosné, ekonomicky příliš nezátěžující a je hodně pozitivní pozorovat, že někteří účastníci svoji šanci dokáží využít a napravit tak vztahy s nezletilými dětmi.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAKALÁŘ, Eduard, 2006. *Rozvodová tematika a moderní psychologie: (studijní texty jsou zaměřeny na osud dítěte, jehož rodiče procházejí nebo již prošli rozvodem)*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-1089-2.
- [2] BAKALOVÁ, Zuzana, 2013. *Asistovaný kontakt rodiče s dítětem/děťmi při poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi*. Brno: Masarykova univerzita.
- [3] CULLEY, Sue a Tim Bond, 2004. *Integrative Counselling skills in Action*. London: SAGE Publication. ISBN 0-7619-6994-2.
- [4] ČERNÁ, Marie, 2001. *Rozvod, otcové a děti*. Praha: Eurolex Bohemia. ISBN 8086432114.
- [5] EVERETT, Craig a Sandra Volgy EVERETT, 2000. *Zdravý rozvod pro rodiče i děti: původní, klinicky ověřený program provázející čtrnácti etapami procesu rozchodu, rozvodu až k případnému uzavření nového manželství*. Praha: Talpress. ISBN 80-719-7169-3.
- [6] GARDNER, Richard A, S SAUBER a Demosthenes LORANDOS, 2006. *The international handbook of parental alienation syndrome: conceptual, clinical and legal considerations*. Springfield, Ill.: Charles C. Thomas. ISBN 03-980-7647-2.
- [7] GARDNER, Richard A, 2010. *Terapeutické intervence u dětí se syndromem zavržení rodiče*. Praha: Triton. ISBN 978-807-3873-653.
- [8] GJURIČOVÁ, Šárka a Jiří KUBIČKA, 2009. *Rodinná terapie: systemické a narativní přístupy*. Praha: Grada. ISBN 978-802-4723-907.
- [9] GRECMANOVÁ, Helena, 1998. *Obecná pedagogika II*. Olomouc: Hanex. ISBN 80-857-8324-X.
- [10] KLÍČOVÁ, Veronika, 2009. *Metodika Fondu ohrožených dětí*. Praha: Fond ohrožených dětí.
- [11] KÖNIGOVÁ, Marie, 2007. *Tvořivost: Techniky a cvičení*. Praha: Grada. ISBN 80-247-6606-X.

- [12] KRČMÁŘOVÁ, Barbora, 2007. *Syndrom zavrženého rodiče*. Praha: Sdružení Linka bezpečí. ISBN 978-80-254-1372-2.
- [13] LACINOVÁ, Lenka a Petra ŠKRDLÍKOVÁ, 2008. *Dost dobří rodiče, aneb, Drobné chyby ve výchově dovoleny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-442-7.
- [14] LANGMEIER, Josef, Karel BALCAR a Jan ŠPITZ, 2010. *Dětská psychoterapie*. Praha: Portál. ISBN 978-807-3677-107.
- [15] LUDEWIG, Kurt, 1994. *Systemická terapie: základy klinické teorie a praxe*. Praha: Pallata. ISBN 80-901-7100-1.
- [16] MATĚJČEK, Zdeněk a Zdeněk DYTRYCH, 1994. *Děti, rodina a stres: [vybrané kapitoly z prevence psychické zátěže u dětí]*. Praha: Galén. ISBN 80-858-2406-X.
- [17] MATĚJČEK, Zdeněk a Zdeněk DYTRYCH, 2002. *Krizové situace v rodině očima dítěte*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0332-7.
- [18] MATĚJČEK, Zdeněk, 2003. *Co děti nejvíc potřebují*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8853-8.
- [19] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8549-0.
- [20] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-864-2919-9.
- [21] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
- [22] MOŽNÝ, Ivo, 1990. *Moderní rodina: (mýty a skutečnosti)*. Brno: Blok. ISBN 80-702-9018-8.
- [23] NOVÁK, Tomáš a Bohumila PRŮCHOVÁ, 2007. *Předrozvodové a rozvodové poradenství*. Praha: Grada. ISBN 978-802-4714-493.
- [24] NOVÁK, Tomáš a Věra Capponi, 2012. *Asertivně do života*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3869-7.
- [25] PONCET-BONISSOL, Yvonne, 2012. *Psychický nátlak v rodině*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0153-3.

- [26] PRAŠKO, Ján, 2007. *Jak vybudovat a posílit sebedůvěru*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1352-6.
- [27] SATIROVÁ, Virginia, 2006. *Knihy o rodině*. Praha: Práh.. ISBN 80-72-57-150-0.
- [28] SCHLIPPE, Arist von a Jochen SCHWEITZER, 2006. *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta. ISBN 80-729-508-27.
- [29] SOCIÁLNÍ PRÁCE, 2006. *1/2006*, Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. ISSN 1213-6204.
- [30] SOBOTKOVÁ, Irena, 2007. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-807-3672-508.
- [31] STÖHROVÁ, Helena a Tatjana ŠIŠKOVÁ, 2013. *Mediace-výcvikový manuál*. Praha: Asociace mediátorů České republiky.
- [31] STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-60-X.
- [32] ŠIŠKOVÁ, Tatjana, 2012. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál. ISBN 978-802-6200-918.
- [33] ŠMOLKA, Petr a Jan Mach, 2008. *Manželská a rodinná trápení z pohledu právníka a psychologa*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-448-9.
- [34] ŠPAŇHELOVÁ, Ilona, 2010. *Dítě a rozvod rodičů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3181-0.
- [35] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ a kol, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [36] TEYBER, Edward, 2007. *Děti a rozvod: [jak pomoci dětem vyrovnat se s rozvozem rodičů]*. Praha: Návrat domů. ISBN 978-807-2551-637.
- [37] VÁGNEROVÁ, Marie, 2008. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-414-4.

Právní předpisy

- [38] ČESKO. Zákon č. 180/2006 Sb., o sociálních službách
- [39] ČESKO. Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině
- [40] ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- [41] ČESKO. Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci
- [42] ČESKO. Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

Elektronické příspěvky a články

- [43] ASOCIACE MANŽELSKÝCH A RODINNÝCH PORADCŮ ČR. *Standardy poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy*. [online] 24. 1. 2009 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z: http://amrp.cz/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=58
- [44] ASOCIACE MEDIÁTORŮ ČESKÉ REPUBLIKY. Výhody mediace a typy sporů. [online] 2011 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/vyhody-mediace-typy-sporu.php>
- [45] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Rozvodovost*. [online] 19. 8. 2013 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/rozvodovost>
- [46] JÁRA, Martin, 2013. *Dobrým rodičem i po rozvodu. Jak může otec zvládnout rozvod bez velkých šrámů*. [online] 24. 2. 2013 [cit. 2014-02-10].]. Dostupné z: <http://dobryrozvod.com/2013/02/jak-muze-otec-zvladnout-rozvod-bez-velkych-sramu/>
- [47] LOWENSTEIN, Ludwig F. *What is in the Best Interest of the Children?* (Problems associated with parental divorce and separation). [online] 2011 [cit. 2014-01-03] Dostupné z: <http://www.parental-alienation.info/publications/80%20-%20What%20is%20in%20the%20Best%20Interest%20of%20the%20Children.htm>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AK Asistovaný kontakt

IC Intervenční centrum

OSPOD Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Paradigmatický model sestavený v rámci axiálního kódování

Obrázek 2 Schéma vzniklých kategorií a jejich vztah k centrální kategorii

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Seznam kódů a jejich seskupení do vzniklých kategorií

SEZNAM PŘÍLOH

P1. Dohoda o realizaci asistovaných kontaktů

P2. Metodika poskytování služby asistovaný kontakt

P3. Přepis rozhovoru, respondentka „C“

PŘÍLOHA P I: DOHODA O REALIZACI ASISTOVANÝCH KONTAKTŮ

DOHODA O REALIZACI ASISTOVANÝCH KONTAKTŮ

I. Strany dohody

1) Poskytovatel:

Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o. (dále jen CP)

U Náhonu 5208, Zlín 760 01. Tel: 577 210 809

Zastoupen klíčovým pracovníkem:

Jméno, příjmení, pracovní pozice

.....
.....

Místo poskytování služby (středisko):

.....

2) Uživatelé:

Uživatel (přebírající osoba):

Jméno, příjmení, datum narození, bydliště, vztah k dítěti, tel. kontakt:

.....
.....

Uživatel (předávající osoba):

Jméno, příjmení, datum narození, bydliště, vztah k dítěti, tel. kontakt:

.....
.....

Nezletilé děti:

Jméno, příjmení, datum narození, bydliště:

.....
.....

Jméno, příjmení, datum narození, bydliště:

.....

.....

II. Rozsah poskytované služby

Asistovaný kontakt bude probíhat:

- pravidelně (četnost týdně/měsíčně)

.....
Délka jednoho setkání (v hodinách), v čase od – do

- nepravidelně

.....
Termín dalšího asistovaného kontaktu bude sjednán na konci asistovaného kontaktu.

První kontakt plánován na (datum), v čase od – do

.....
Asistovaný kontakt je realizován na základě:

- soudního rozhodnutí
- doporučení OSPOD
- rozhodnutí OSPOD
- dohody rodičů
- jiné

III. Účel a průběh asistovaného kontaktu

Při asistovaném kontaktu dojde ke setkávání nezletilého dítěte s osobou, v její péči dítě není (rodinný příslušník, osoba dítěti blízká apod.), toto se děje v bezpečném prostředí za přítomnosti odborného pracovníka CP.

Průběh asistovaného kontaktu bude vymezen individuálně, bude dopředu rámcově naplánován a bude se odvíjet se od věku a potřeb dítěte, od možností uživatelů i odborných pracovníků CP. V průběhu setkání bude odborný pracovník pomáhat posilovat pozitivní vazby a naopak nacházet

příčiny těch negativních. Společně s uživatelem bude vždy naplánováno další setkání a konkrétní přístupy ve vztahu k dítěti. Přebírající účastník si sám po dohodě s dětmi zvolí činnost realizovanou v průběhu asistovaného kontaktu. Odborný pracovník do této volby nezasahuje, pokud tato není v rozporu s právy či zájmem dítěte. CP poskytuje sociální služby, nenahrazuje výchovné ani vzdělávací instituce.

Cílem každého asistovaného kontaktu je umožnit setkání uživatele s dítětem, podpořit úpravu vztahů a směřovat vztah k dosažení takových změn, aby setkávání mohlo probíhat bez asistence odborného pracovníka v přirozeném prostředí uživatele. Pozitivních změn lze dosáhnout pouze při aktivní spolupráci uživatele s odbornými pracovníky.

IV. Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele (PRAVIDLA)

- Rodič, který má dítě v péči, je povinen dítě na styk s druhým rodičem řádně připravit, styk dítěte s druhým rodičem řádně umožnit a při výkonu práva osobního styku s dítětem v potřebném rozsahu s druhým rodičem spolupracovat.
- Rodič, který má dítě v péči, a druhý rodič se musejí zdržet všeho, co narušuje vztah dítěte k oběma rodičům nebo co výchovu dítěte ztěžuje.
- Rodiče jsou povinni si vzájemně sdělit vše podstatné, co se týká dítěte a jeho potřeb (např. zdravotní stav dítěte, užívání léků dítěte apod.). O zdravotním stavu dětí je nutno informovat i odborného pracovníka CP – např. astma, diabetes apod., včetně užívání a aplikace nezbytných léků. Za zdraví a bezpečnost nezletilého dítěte v době asistovaného kontaktu zodpovídá plně uživatel (přebírající osoba). V případě úrazu tato zabezpečuje po dohodě s odbornými pracovníky lékařské ošetření apod.
- Další osoby, které nejsou účastníky AK, mohou být přizvány pouze po dohodě s odborným pracovníkem, který vyhodnotí vhodnost účasti (přihlíží se k názoru a zájmům dětí).
- Uživatelé mohou žádat konzultace s odbornými pracovníky CP – vždy je nutno se předem objednat, a to v termínu mimo AK. V době AK a těsně před ním a po něm nelze tyto konzultace realizovat.
- Uživatelé dodržují termíny a časy dohodnutých setkání. Pokud se uživatel nemůže ze závažných důvodů dostavit na dohodnuté setkání, je povinen to neodkladně a v dostatečném předstihu oznámit (telefonicky, e-mailem, osobně) poskytovateli (tj. CP) a druhému uživateli tak, aby zúčastněným stranám nevznikla škoda.
- CP se zavazuje, je-li to možné v předstihu, informovat účastníky o překážkách nebo změnách vzniklých na straně poskytovatele, které se týkají AK (např. změna odborného pracovníka přítomného při AK, havarijní a nouzové situace).
- CP dbá na dodržování termínů a časů dohodnutých setkání upozorněním přebírajícího rodiče a dětí na blížící se konec AK.
- CP se zavazuje připravit vhodné prostory pro uskutečnění AK.

- V CP je zakázáno pořizovat zvukové a obrazové záznamy bez vědomí a souhlasu odborných pracovníků (nebo ředitelky zařízení). V případě souhlasu dítěte lze po dohodě s odborným pracovníkem tyto záznamy pořizovat v průběhu AK (např. přebírající osoba fotografuje či natáčí děti).
- AK se z bezpečnostních důvodů konají výhradně v prostorách CP.
- Odborní pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle §100 Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas uživatele pro sdělování informací o jeho osobě. Dále se odborní pracovníci řídí §100a Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách (Sdělování údajů orgánu sociálně-právní ochrany dětí). Výjimku tvoří pouze případy, kdy je pracovník vázán oznamovací povinností danou zákonem a v rovině trestně-právní.
- Tato pravidla jsou závazná pro všechny zúčastněné strany. V případě možného porušení jsou uživatelé na toto upozorněni.
- Při porušení těchto pravidel je CP oprávněno navrhnout soudu či OSPOD ukončení realizace AK v našem zařízení.
- Zúčastnění souhlasí se zpracováním osobních údajů uživatele dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

V. Ukončení Dohody o realizaci asistovaného kontaktu

1. Poskytovatel může Dohodu o realizaci asistovaného kontaktu vypovědět,
 - pokud uživatel tuto dohodu opakovaně závažným způsobem porušuje,
 - uživatel se opakovaně bez omluvy nedostaví na schůzku v dohodnutém termínu,
 - uživatel je agresivní (slovní i fyzická agrese),
 - uživatel se chová nevhodně a nereaguje na upozornění,
 - uživatel je opakovaně pod vlivem alkoholu nebo návykových látek.
 - služba nemůže být poskytována jako celek z jiných závažných důvodů (zánik poskytovatele, výpověď poskytovatele z pronájmu, apod.)

V případě porušení pravidel poskytovatele či Dohody o realizaci asistovaných kontaktů bude uživatel poskytovatelem ústně upozorněn na její možné vypovězení. V případě opakovaného porušení pravidel bude uživatel upozorněn písemně, nejvýše však dvakrát, poté bude dohoda vypovězena.

2. Dohoda může být ukončena po vzájemné domluvě všech zúčastněných stran.
3. Dohoda může být ukončena uplynutím doby, na kterou byla uzavřena.
4. Uživatel může Dohodu o realizaci asistovaného kontaktu písemně vypovědět (např. dopis, protokol na místě). Dohoda je ukončena dnem doručení. Takto nelze postupovat v případě dohody uzavřené na základě nařízení OSPOD či nařízení soudu.

VI. Náklady asistovaného kontaktu

Asistovaný kontakt realizovaný Centrem poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o. je bezplatný.

VII. Ostatní ujednání

Dohoda je uzavřena na období od do

Tato dohoda je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž jedno vyhotovení náleží každé ze stran.

Strany prohlašují, že si dohodu přečetly, porozuměly jí a souhlasí s ní.

V dne

Uživatel: podpis

Uživatel: podpis

Poskytovatel (zastupující odborný pracovník): podpis

PŘÍLOHA P II: METODIKA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ASISTOVANÝ KONTAKT

1. Účel a cíl asistovaného kontaktu

Při asistovaném kontaktu dochází k setkávání nezletilého dítěte s osobou, v jejíž péči dítě není (rodinný příslušník, osoba dítěti blízká apod.), toto se děje v bezpečném prostředí za přítomnosti odborného pracovníka Centra poradenství pro rodinné a partnerské vztahy (dále jen CP).

Cílem každého asistovaného kontaktu (dále jen AK) je umožnit setkání uživatele s dítětem, podpořit úpravu vztahů a směřovat vztah k dosažení takových změn, aby setkávání mohlo probíhat bez asistence odborného pracovníka v přirozeném prostředí uživatele. Pozitivních změn lze dosáhnout pouze při aktivní spolupráci uživatelů s odbornými pracovníky.

Zúčastněné strany asistované kontaktu

Za zúčastněné strany při poskytování služby jsou považováni:

a) uživatelé

- předávající osoba (ta, která dítě přivádí do zařízení),
- přebírající osoba (ta, která tráví s dítětem při AK),
- nezletilé dítě (zapsané v dohodě),

b) poskytovatel (Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p. o.) zastoupený:

- klíčovým pracovníkem (odborný pracovník v přímém kontaktu s uživateli, který koordinuje průběh konkrétního případu),
- jiný odborný pracovník (sociální pracovník, psycholog – je přítomen při AK).

Klíčový pracovník

- jde o odborného pracovníka CP - sociální pracovník či psycholog
- klíčový pracovník pracuje vždy v souladu s etickým kodexem organizace

Kompetence klíčového pracovníka

- koordinuje komunikaci mezi dítětem a přebírající osobou
- spolupracuje s dalšími orgány a odborníky zainteresovanými v daném případě

- vede a zpracovává písemnou dokumentaci v souladu se standardy kvality soc. služeb
- objasňuje a vysvětluje pravidla služby jednotlivým stranám
- iniciuje a domlouvá s uživateli individuální podmínky služby a případné změny v poskytování služby
- je přítomen na setkáních nezpl. dítěte s přebírající osobou
- poskytuje podporu uživatelům
- průběžně vyhodnocuje a zaznamenává proběhnutá setkání

Zástupnost klíčového pracovníka

V případě nepřítomnosti klíčového pracovníka je ředitelkou organizace určen zastupující pracovník.

Doporučené další vzdělávání klíčového pracovníka (návrhy)

- vedení rozhovoru s dítětem
- supervize
- krizová intervence
- syndrom zavrženého (odcizeného) rodiče
- komunikace s dítětem, např. Respektovat a být respektován (Kopřivovi)

2. Jednání se zájemcem o sociální službu

AK na základě dohody účastníků

První kontakt se zájemcem může proběhnout formou osobního setkání v CP, písemnou formou, včetně e-mailové, nebo formou telefonického hovoru. V některých případech zprostředkovávají pomoc potencionálním uživatelům služby také příbuzní, instituce nebo spolupracující organizace. Jednání se zájemcem vedou odborní pracovníci CP.

Zájemce je před uzavřením dohody o poskytování služby CP seznámen s nabídkou služeb, s podmínkami pro jejich poskytování (bezplatnost, mlčenlivost a pravidla) a s jejich rozsa-

hem (časové možnosti). Informace jsou poskytovány způsobem, který odpovídá druhu kontaktu zájemce (osobní, telefonický, elektronický a písemný dopis), a to s ohledem na situaci a možnosti vnímání a chápání zájemce tak, aby bylo zřejmé, zda služba naplňuje jeho potřeby, a aby se mohl rozhodnout, zda ji využije či nikoliv. Zájemce má právo kdykoli si vyžádat další informace o službě nebo požadovat vysvětlení nejasností. Rozhodnutí o využití služeb CP je plně na zájemci. Pokud zájemce s pravidly nesouhlasí, nemůže být služba poskytnuta. Zájemci může být předán kontakt na organizace poskytující stejný typ sociální služby.

AK zprostředkované přes OSPOD

Pracovnice OSPOD si telefonicky nebo písemně ověří volnou kapacitu a možnost realizace AK v našem zařízení. V diáři odborných pracovníků jsou zarezervovány termíny (dopolední, odpolední), zároveň je ověřena kapacita herny. Pracovnice OSPOD je při tomto rozhovoru upozorněna na to, že první AK bude začínat o půl hodiny dříve, aby mohlo proběhnout přípravné setkání účastníků AK. Předdohodnuté termíny jsou pracovníci OSPOD sděleny jejich klientům, ti poté telefonicky, e-mailem či osobně vybraný termín potvrdí. Pokud tomu tak není, je OSPOD zpětně kontaktován odborným pracovníkem, který byl určen pro daný případ jako klíčový.

Pokud zájemce nařízeného asistovaného kontaktu nesouhlasí s pravidly služby, klíčový pracovník toto oznámí příslušnému orgánu (např. OSPOD), v opačném případě se ze zájemce stává uživatel a je s ním sepsána Dohoda o realizaci AK.

Podle časových možností a momentální vytíženosti odborných pracovníků je určen klíčový pracovník případu.

AK zprostředkované přes soud

Soud předá poskytovateli kopii soudního rozsudku. V případě, že poskytovatel rozsudek neobdrží, jsou vyzváni účastníci k zajištění kopie. V rozsudku soud přesně definuje účel, cíl a dobu kontaktu. Tyto údaje jsou zapracovány do Dohody o realizaci AK. Před podpisem Dohody jsou účastníci seznámeni s pravidly pro poskytování AK. V případě, že jeden nebo oba účastníci s těmito pravidly nesouhlasí, nemůže být služba poskytována a tato skutečnost je oznámena soudu. Poskytovatel má možnost službu odmítnout z důvodu nedostatečné kapacity nebo z důvodů uvedených ve standardech o poskytování sociální služby. O této skutečnosti následně neodkladně informuje soud, který nařízení vydal.

3. JEDNÁNÍ S UŽIVATELEM SOCIÁLNÍ SLUŽBY, PŘÍPRAVNÉ SETKÁNÍ

Před započítím prvního AK proběhne s uživateli přípravné setkání. Obsahem přípravného setkání je seznámení uživatelů s prostory zařízení a sepsání Dohody o realizaci AK, jejíž součástí jsou pravidla o realizaci AK. Přípravné setkání může probíhat s uživateli současně či s každým uživatelem zvlášť. Součástí je také zjištění, co od AK účastníci očekávají a také sdělení, co mohou očekávat do budoucna, jak bude AK probíhat a jaké budou učiněny výstupy a jaké další služby mohou v organizaci využít. Zároveň přebírající účastník sdělí klíčovému pracovníkovi plán aktivit, který bude s dítětem na AK uskutečňovat. Účastníci jsou předem informováni o tom, že právo dítěte na neúčast v kontaktu bude vždy zohledňováno a pracovníkem respektováno. V případě, že se dítě nebude chtít účastnit AK, pracovník se s dítětem pokusí navázat hovor, zjistit příčiny a motivovat dítě ke kontaktu. Pokud ani tato intervence nebude úspěšná, kontakt neproběhne nebo bude přerušeno. Účastníci musí možnost neuskutečnění kontaktu předem akceptovat a připravit se na ni. V případě, že AK neproběhne či bude předčasně ukončeno, bude předávající účastník o této skutečnosti okamžitě (telefonicky) informován, aby zajistil převzetí dítěte.

Na přípravném setkání je dítě informováno o tom, že kontakt bude uskutečněn pouze v jeho zájmu a pokud by vyvstala situace, že by se s přebírajícím účastníkem vidět nechtělo, nikdo ho k tomuto kontaktu nebude nutit. Dítě je ujištěno o tom, že se může na pracovníka přítomného u AK kdykoliv obrátit a sdělit mu, kdyby se mu něco nelíbilo. Jestliže je AK pro dítě natolik náročný (věk dítěte, citová vazba), jsou zpočátku kontaktu přítomni oba účastníci. Oba účastníci musí předem souhlasit s touto variantou.

Časový rozsah AK je stanoven rozhodnutím příslušného soudu, OSPOD nebo na základě vzájemné dohody rodičů (v případě, že AK nebyly nařízeny) a je součástí Dohody o realizaci AK. Uživatelé jsou požádáni o poskytnutí kopie tohoto rozhodnutí či usnesení, v případě že toto nedodá OSPOD či soud.

Asistovaný kontakt vychází ze zákonné úpravy styku rodiče s dítětem §887 - §891 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, z čehož vyplývá následující:

- Výkon práva rodičů udržovat osobní styk s dítětem nemohou rodiče svěřit jiné osobě.

- Dítě, které je v péči jen jednoho rodiče, má právo stýkat s druhým rodičem v rozsahu, který je v zájmu dítěte, stejně jako tento rodič má právo stýkat s dítětem, ledaže soud takový styk omezí nebo zakáže; soud také může určit podmínky styku, zejména místo kde k němu má dojít, jakož i určit osoby, které se smějí, popř. nesmějí styku účastnit.
- Rodič, který má dítě v péči, je povinen dítě na styk s druhým rodičem řádně připravit, styk dítěte s druhým rodičem řádně umožnit a při výkonu práva osobního styku s dítětem v potřebném rozsahu s druhým rodičem spolupracovat.
- Rodič, který má dítě v péči, a druhý rodič se musejí zdržet všeho, co narušuje vztah dítěte k oběma rodičům nebo co výchovu dítěte ztěžuje.
- Brání-li rodič, který má dítě v péči, bezdůvodně trvale či opakovaně druhému rodiči ve styku s dítětem, je takové chování důvodem pro nové rozhodnutí soudu o tom, který z rodičů má mít dítě ve své péči.
- Rodiče jsou povinni si vzájemně sdělit vše podstatné, co se týká dítěte a jeho potřeb (např. zdravotní stav dítěte, užívání léků dítěte).

Práva a povinnosti zúčastněných stran (PRAVIDLA)

- Rodič, který má dítě v péči, je povinen dítě na styk s druhým rodičem řádně připravit, styk dítěte s druhým rodičem řádně umožnit a při výkonu práva osobního styku s dítětem v potřebném rozsahu s druhým rodičem spolupracovat.
- Rodič, který má dítě v péči, a druhý rodič se musejí zdržet všeho, co narušuje vztah dítěte k oběma rodičům nebo co výchovu dítěte ztěžuje.
- Rodiče jsou povinni si vzájemně sdělit vše podstatné, co se týká dítěte a jeho potřeb (např. zdravotní stav dítěte, užívání léků dítěte apod.). O zdravotním stavu dětí je nutno informovat i odborného pracovníka CP – např. astma, diabetes apod., včetně užívání a aplikace nezbytných léků. Za zdraví a bezpečnost nezletilého dítěte v době asistovaného kontaktu zodpovídá plně uživatel (přebírající osoba). V případě úrazu tato zabezpečuje po dohodě s odbornými pracovníky lékařské ošetření apod.

- Další osoby, které nejsou účastníky AK, mohou být přizvány pouze po dohodě s odborným pracovníkem, který vyhodnotí vhodnost účasti (přihlíží se k názoru a zájmům dětí).
- Uživatelé mohou žádat konzultace s odbornými pracovníky CP – vždy je nutno se předem objednat, a to v termínu mimo AK. V době AK a těsně před ním a po něm nelze tyto konzultace realizovat.
- Uživatelé dodržují termíny a časy dohodnutých setkání. Pokud se uživatel nemůže ze závažných důvodů dostavit na dohodnuté setkání, je povinen to neodkladně a v dostatečném předstihu oznámit (telefonicky, e-mailem, osobně) poskytovateli (tj. CP) a druhému uživateli tak, aby zúčastněným stranám nevznikla škoda.
- CP se zavazuje, je-li to možné v předstihu, informovat účastníky o překážkách nebo změnách vzniklých na straně poskytovatele, které se týkají AK (např. změna odborného pracovníka přítomného při AK, havarijní a nouzové situace).
- CP dbá na dodržování termínů a časů dohodnutých setkání upozorněním přebírajícího rodiče a dětí na blížící se konec AK.
- CP se zavazuje připravit vhodné prostory pro uskutečnění AK.
- V CP je zakázáno pořizovat zvukové a obrazové záznamy bez vědomí a souhlasu odborných pracovníků (nebo ředitelky zařízení). V případě souhlasu dítěte lze po dohodě s odborným pracovníkem tyto záznamy pořizovat v průběhu AK (např. přebírající osoba fotografuje či natáčí děti).
- Odborní pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle §100 Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas uživatele pro sdělování informací o jeho osobě. Dále se odborní pracovníci řídí §100a Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách (Sdělování údajů orgánu sociálně-právní ochrany dětí). Výjimku tvoří pouze případy, kdy je pracovník vázán oznamovací povinností danou zákonem a v rovině trestně-právní.
- Tato pravidla jsou závazná pro všechny zúčastněné strany. V případě možného porušení jsou uživatelé na toto upozorněni.
- Při porušení těchto pravidel je CP oprávněno navrhnout soudu či OSPOD ukončení realizace AK v našem zařízení.

- Zúčastnění souhlasí se zpracováním osobních údajů uživatele dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Pokud uživatelé souhlasí s výše uvedenými pravidly je s nimi sepsána Dohoda o realizaci AK (viz Příloha Dohoda o realizaci asistovaných kontaktů).

V případě výhrady nebo námitky ze strany klienta vůči některému z bodů v navrhované dohodě, jsou tyto odbornými pracovníky posouzeny (příp. zkontrolovány na příslušném OSPOD) a následně zohledněny v upravené dohodě, příp. zamítnuty. Pokud v rámci konkrétního AK vyplyne potřeba doplnění pravidel, jsou tato písemně zpracována formou dodatku k Dohodě o realizaci AK. O tomto je klient informován ústně na přípravném setkání před podpisem dohody.

4. PRŮBĚH SLUŽBY

Průběh služby se odvíjí od stanovené zakázky a má dvě základní funkce sociální intervence:

Jedná se o funkci **sociálně-diagnostickou** a funkci **sociálně-terapeutickou**. U obou funkcí se odborný pracovník zaměřuje na komunikaci a interakci rodičů s dítětem, rodičů navzájem a interakci rodiče s dítětem k odbornému pracovníkovi.

Sociálně-diagnostická funkce mapuje průběh asistovaného kontaktu dítěte s rodičem. Vzniká na základě žádosti orgánu sociálně právní ochrany dětí nebo soudu. Zakázkou těchto institucí je především posouzení situace v rodině, aby mohli následně vyhodnotit co nejvhodnější výchovné prostředí pro dítě a zvolit vhodný typ péče. Odborný pracovník do asistovaných kontaktů vstupuje pokud možno minimálně, pouze v případech, kdy rodič konfliktní situaci sám nezvládá, nebo je situace pro dítě ohrožující. Odborný pracovník pozoruje interakce mezi dítětem a rodičem a zachycuje jejich možné komunikační problémy. Pokud odborný pracovník během asistovaného kontaktu zjistí, že by rodině pomohl jiný typ služby, oba rodiče o této možnosti informuje. Příkladem může být doporučení rodinné mediace nebo rodinné terapie poskytované psychology a psychoterapeuty. Tento typ asistovaného kontaktu se využívá u krátkodobých kontaktů.

Druhá funkce asistovaného kontaktu je funkce **sociálně-terapeutická**, jedná se o funkci podporující. Úkolem odborného pracovníka v tomto typu asistovaného kontaktu je podpora

hladkého průběhu setkání. Snaží se podporovat komunikaci mezi rodiči dítěte a následně od rodičů směrem k dítěti. Proto, aby mohl být asistovaný kontakt naplněn, je důležitá práce s celou rodinou. Odborný pracovník do asistovaného kontaktu vstupuje a podporuje rodiče v aktivitách s dítětem, prostřednictvím technik nácviku dovedností, nápodoby a pozorování. Sociálně-terapeutický asistovaný kontakt je využíván u častějších a déle trvajících kontaktů.

Účelem u obou funkcí asistovaných kontaktů je nejen mapování a podpora komunikace mezi jednotlivými účastníky, ale také aktivity, které jsou při kontaktu prováděny. Jedná se např. o vhodnost aktivity, kterou rodič zvolil, připravenost dítěte na kontakt, zda má dítě s sebou osobní věci, zda má dítě na kontakt připraveno vhodné jídlo, pití a oblečení.

Asistovaný kontakt probíhá převážně v místnosti tomu určené (např. herny). V organizaci je vždy přítomen ještě jiný odborný pracovník z důvodu zvýšení bezpečnosti.

Průběh asistovaného kontaktu je vymezen individuálně, je dopředu rámcově naplánován a odvíjí se od věku a potřeb dítěte, od možností uživatelů i odborných pracovníků CP. V průběhu setkání odborný pracovník pomáhá posilovat pozitivní vazby a naopak nachází příčiny těch negativních. CP poskytuje sociální služby, nenahrazuje výchovné ani vzdělávací instituce. Přebírající rodič si sám po dohodě s dětmi zvolí činnost realizovanou v průběhu AK (např. se mohou dohodnout na vypracovávání domácích úkolů a dalších povinností do školy). Odborný pracovník do této volby nezasahuje, pokud tato není v rozporu s právy či zájmem dítěte. Odborný pracovník společně s uživatelem vždy plánuje další setkání a konkrétní přístupy ve vztahu k dítěti.

Otec přináší s sebou do zařízení „šachy“, jelikož syn navštěvuje ve volném čase šachový kroužek a hra ho baví. Prostřednictvím této společné aktivity se posiluje pozitivní vazba mezi otcem a synem.

Během AK se matka dítěte vyptává na soukromí otce. Dítěti je to evidentně nepříjemné, ale neumí se v této situaci vymezit. Odborný pracovník upozorní matku na nevhodnost tohoto tématu a požádá ji, aby se tohoto zdržela. Dítě je odborným pracovníkem ujištěno o možnosti obrátit se na něj v případě, že dojde k podobné, jemu nepříjemné, situaci.

Uživatelé mohou pro děti zajistit náhradní oblečení, aby se předešlo jeho potřísnění od jídla, nápojů, poškození při hrách v průběhu AK apod. Osobní věci (např. bundy, deštníky, aktovky apod.) si účastníci AK odnášejí s sebou do herny.

Matka s dvouletým synem si obvykle při AK hrají na koberci se stavebnicemi či autíčky. Aby se předešlo zničení (prodření) kalhot, je matce odborným pracovníkem doporučeno nosit pro syna náhradní oblečení (tepláky).

Odborný pracovník zpravidla neopouští místnost, ve které se odehrává AK, s výjimkou – např. otevření dveří uživatelům, návštěva WC.

AK je nařízen soudem z důvodu dřívějšího fyzického napadání matky ze strany otce. Pro eliminaci hrozícího nebezpečí (napadení dítěte otcem, nevhodné vyjadřování o matce dítěte) neopouští odborný pracovník v průběhu AK místnost a má u sebe mobilní telefon pro možnost přivolání pomoci. Zároveň je v organizaci přítomen další odborný pracovník, který zajišťuje provoz CP (otevírání dveří, zvedání telefonů).

Další osoby, které nejsou účastníky AK, mohou být přizvány pouze po dohodě s odborným pracovníkem, který vyhodnotí vhodnost účasti (přihlíží se k názoru a zájmům dětí).

Otec se během AK zmíní dětem, že prarodičům je po nich smutno. Děti otci sdělí, že prarodiče opravdu dlouho neviděly a rády by se s nimi setkaly. Otec tuto možnost probere s odborným pracovníkem. Ten vyhodnotí, že setkání prarodičů s dětmi je v jejich zájmu a dohodne s otcem konkrétní termín, kdy se prarodiče mohou AK účastnit.

Dítě před plánovaným setkáním s otcem onemocní. Matka toto telefonicky oznámí odbornému pracovníkovi, ten toto zaznamená do dokumentace a zároveň upozorní matku na povinnost předat tuto informaci druhému z účastníků AK.

V případě, že to vyžaduje charakter situace, odborný pracovník zváží možnost přítomnosti druhého kolegy. Dva odborní pracovníci jsou vhodní u dlouhodobějších a náročných kontaktů z důvodu nezaujatosti a důvěryhodnosti. Odborní pracovníci mohou být u AK společně nebo se střídají. Výhodou je, že si mohou vzájemně poskytnout zpětnou vazbu a společně se domlouvat na dalším postupu. Nevýhodou je vyšší časové zatížení, z tohoto důvodu se v organizaci poskytují AK za účasti jednoho pracovníka. Je možné jej po domluvě po určité době vystřídat.

Na základě vývoje situace u AK může být účastníkům doporučeno, aby bylo v AK pokračováno, případně jsou odkázáni na jinou vhodnější službu.

Techniky využívané při AK

Asistované kontakty vyžadují od odborného pracovníka chápavý a citlivý přístup. Při kontaktech mohou být využívány techniky vedení komunikace verbální či neverbální, mediace a asertivity. Existuje několik technik, které pracovníkovi pomohou situaci lépe zvládnout.

Cirkulární dotazování

První možnou komunikační technikou používanou při asistovaných kontaktech je cirkulární dotazování. Jde o nepřímou formu dotazování. Odborný pracovník se neptá přímo na názory rodiče, ale na to, co si přeje a myslí jiný člen rodiny. Použitím techniky cirkulárního dotazování vznikají v systému nové informace, které jsou pro členy rodiny důležité. To vede k novým myšlenkám a členové rodiny si nepřímo vzájemně poskytují zpětnou vazbu. Tato technika u členů rodiny podporuje vzájemnou empatii a slouží k lepšímu porozumění mezi nimi a pomáhá jim budovat vztahy mezi lidmi. Úlohou odborného pracovníka je ptát se na různé názory členů rodiny a tím vyvolat jejich zvědavost. Neptá se jich pouze na to jak to je, ale na to jak to cítí. Doptává se po různých názorech a získává tím komplexnější pohled. Členy rodiny tak učí pátrat po citech a názorech těch druhých, což usnadňuje jejich vzájemnou komunikaci.

Technika aktivního naslouchání

Technika aktivního naslouchání je jednou z nejvýznamnějších a současně nejpoužívanějších technik v práci s klientem. Při asistovaném kontaktu je využívána především při rozhovoru s účastníky a dětmi před nebo po setkání. Zejména by se měla využívat při přípravě dohody. Je založena na kombinaci přijímání informací a poskytování zpětné vazby, jejím cílem je modifikovat lidské postoje, chování a jednání. Aktivní naslouchání je vyjádření vlastního chápání, pomáhá ověřovat, zda posluchač pochopil, co mluvčí řekl a co tím míní. Posluchač dává prostřednictvím aktivního naslouchání mluvčímu najevo, že uznává a přijímá jeho pocity. V aktivním naslouchání se používá technika povzbuzování, parafrázování, zrcadlení, objasnění, shrnutí a ocenění. Povzbuzování slouží k projevení zájmu a povzbuzení mluvčího k pokračování v rozhovoru. Cílem objasnění je získat více informací o tom, co druhý říká. Parafrázování ukazuje mluvčímu, že je mu nasloucháno s porozuměním, ověřuje se tím, zda jsou vyřčená slova chápána správně a mluvčímu dává prostor k tomu, aby řečené mohl doplnit či vysvětlit. Zrcadlením pocitů je mluvčímu projeveno pochopení a porozumění a umožňuje mu to tyto pocity zvládnout a přehodnotit je.

Cílem shrnutí je zhodnotit a shrnout důležité myšlenky, fakta a emoce. Poslední technikou aktivního naslouchání je ocenění, které dává mluvčímu pocit respektu a významu.

Technika odvedení pozornosti

Další technikou využívanou při asistovaných kontaktech je technika odvedení pozornosti na jiné téma. Odborný pracovník vyruší rodiče nebo dítě z jeho projevu tím, že se jej zeptá na jiné téma, které vyzvedne jako zásadní. Tato technika je účinná v situacích, kdy snaha diskuze mezi rodičem a dítětem končí zraňováním citů druhého a výčitkami. Podstatou je přerušit koncentraci rodiče či dítěte na jeho projev.

Technika opakující se zvukové smyčky

Technika stále se opakující zvukové smyčky nebo také přeskakující gramofonové desky je metodou asertivního jednání. Používá se v situacích, kdy je potřeba uplatnit oprávněný požadavek. Princip techniky spočívá v tom, že mluvčí jasně a jednoznačně a pokud možno nejstručněji definuje svůj požadavek, který stále opakuje, ať říká protistrana cokoli. Mluvčí se nenechá odvést od svého problému, nebrání se, nezdůvodňuje.

Technika otevřených dveří

Další možnou technikou využívanou u asistovaných kontaktů je technika otevřených dveří, tato technika je vhodná při setkání s tvrdohlavým nebo nadměrně kritickým člověkem. Podstata techniky spočívá v souhlasu s každou pravdou, která je v tvrzení mluvčího obsažena. Jsou uznány všechny argumenty, které nejsou ponižující nebo mají zásadní význam. Technika otevřených dveří pomáhá v situacích manipulativní kritiky. Technika brání kritice tak, aby nevedla až k hádce. Posluchač neodpovídá tím, co si myslí, že slyšel, ale skutečně zopakuje to, co mluvčí řekl.

Technika selektivního ignorování

V oblasti asertivního zvládnání hněvu a zlosti se používá technika selektivního ignorování. Jedná se o techniku, kdy posluchač záměrně nereaguje a vytěšňuje informace, které jsou nedůležité, a které mluvčí říká v afektu. Nevhodný požadavek je ignorován.

Odborný pracovník během asistovaných kontaktů předchází, tlumí a zamezuje negativním emocím a konfliktním situacím. Odborný pracovník se nesmí nechat vmanipulovat do role rozhodčího nebo nadřizovat jedné straně.

5. VEDENÍ DOKUMENTACE

Odborní pracovníci vedou spisovou dokumentaci, která obsahuje zápisy o jednotlivých setkáních a jednotlivých interakcích s uživateli. Obsahuje datum setkání, délku kontaktu, podpis odborného pracovníka a podrobnější popis náplně AK (či telefonátu), v případě AK také doporučení pro další setkání, což je zároveň osobně probráno s účastníky. Slouží k zachycení současné situace dítěte, proto je vhodné, aby zápis zahrnoval co nejvíce prvků a postřehů z kontaktu. Součástí dokumentace mohou být další dokumenty, jestliže jsou potřebné pro kvalitní poskytování služby. Např. soudní rozhodnutí, znalecké posudky, potvrzení od lékaře při nemoci dítěte.

Uživatel má právo nahlížet do části spisové dokumentace týkající se výhradně jeho osoby. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.

Pracovníci CP jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle §100 Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas uživatele pro sdělování informací o jeho osobě. Dále se odborní pracovníci řídí §100a Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách (Sdělování údajů orgánu sociálně-právní ochrany dětí). Výjimku tvoří pouze případy, kdy je pracovník vázán oznamovací povinností danou zákonem a v rovněž trestně-právní.

6. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Služba může být ukončena po vzájemné domluvě všech zúčastněných stran nebo uplynutím doby uzavřené v dohodě. CP navrhuje uzavírání Dohod na dobu tří měsíců, poté bude průběh AK odborným pracovníkem ve spolupráci s OSPOD vyhodnocen a bude dohodnut další postup (pokračování AK, ukončení AK).

Ukončení smlouvy o poskytování sociální služby ze strany CP

Odborný pracovník je oprávněn ukončit smlouvu o poskytování sociální služby:

uplynutím doby, na kterou byla Dohoda o realizaci AK uzavřena,

- pokud ho uživatel fyzicky ohrožuje, nebo na něj opakovaně velmi agresivně slovně útočí (oslovuje odborného pracovníka hanlivými výrazy), případně takto ohrožuje ostatní osoby v prostorách CP. Pokud uživatel na výzvu od-

borného pracovníka odmítá opustit prostory CP, přivolá odborný pracovník strážníky městské policie na tel. 156 nebo Policii ČR na tel. 158.

- uživatel se opakovaně bez omluvy nedostaví na schůzku v dohodnutém termínu,
- pokud se uživatel dostaví k AK pod vlivem návykové látky (alkoholu nebo jiné psychotropní látky),
- pokud uživatel trvá na zakázce, která je v rozporu s etickým kodexem poskytovatele,
- pokud uživatel opakovaně závažným způsobem porušuje Dohodu o realizaci AK,
- v případě, že služba nemůže být poskytována jako celek z jiných závažných důvodů (zánik poskytovatele, výpověď poskytovatele z pronájmu, apod.).

V případě porušení pravidel poskytovatele či Dohody o realizaci asistovaných kontaktů bude uživatel poskytovatelem ústně upozorněn na její možné vypovězení. V případě opakovaného porušení pravidel bude uživatel upozorněn písemně, poté bude dohoda vypovězena.

Ukončení poskytování sociální služby ze strany uživatele

Uživatel může kdykoli bez uvedení důvodu ukončit spolupráci s CP a to v případě, jedná-li se o AK poskytované na základě dohody uživatelů. O tomto ukončení je třeba CP informovat písemně. Dohoda je ukončena dnem doručení. Takto nelze postupovat v případě dohody uzavřené na základě nařízení OSPOD či soudu. Ukončení dohody nevyklučuje klientovu možnost se v případě potřeby na CP znovu v budoucnu obrátit.

Uživatel, který se účastní AK na základě dohody, může také vypovědět smlouvu např. z těchto důvodů:

- uživatel dosáhl svého cíle, který si při konzultaci sjednal,
- uživatel není spokojený s řešením své situace, které je odborným pracovníkem nabízeno.

PŘÍLOHA P III: PŘEPIS ROZHOVORU, RESPONDENTKA „C“

T: Jaká je tvoje pracovní pozice v Centru poradenství?

R: psycholožka, mediátorka

T: Pokus se mi popsat, jaká je náplň tvojí práce v rámci asistovaných kontaktů.

R: Garantuju bezpečné prostředí, pro oba účastníky, snažím se, aby to k něčemu bylo, to setkání. Cílem je, aby se pak mohli setkat beze mě.

T: Mohla bys mi uvést nějaký příklad práce s konkrétní rodinou?

R: To bych musela přemýšlet. Nejdříve chodila dcera, která měla problém vidět se s otcem. Cílem bylo znovu obnovit dobrý vztah jedenáctileté dcery s otcem. Matka spolupracovala, otec samozřejmě tvrdil, že nespolupracuje. Ta holčička byla zaťatá, v averzi, kladla odpor, postupně se to uklidňovalo. Bohužel, pak v té rodině asistované kontakty byly v této fázi ukončeny. Holčička byla s tatínkem sama bez pomoci někoho třetího. Dívka se scházela s otcem, matka spolupracovala, po víkendu stráveném u otce se situace v rodině převrátila, nastaly opačné asistované kontakty. Holčička se nechtěla vidět s mámou. V tomto směru pokračovali, bohužel už jsme nebyli úspěšní, došlo k ovlivňování ze strany otce a musel to řešit soud. Asistované kontakty byly ukončeny. Soud nařídil znalecké posudky, potvrdil se syndrom zavrženého rodiče, byla doporučena spolupráce s dětskou psycholožkou. Práce se potom přenesla k dětskému psychologovi a asistované kontakty, pravděpodobně pokračují na jiném místě, jak jsem slyšela.

T: Na základě čeho a s kým plánuješ průběh asistovaného kontaktu?

R: Průběh asistovaného kontaktu plánuji s rodičem. Ta smlouva se podepisuje s rodičem, který se má účastnit kontaktu, tak i s ním plánujeme průběh. Samozřejmě ideální by bylo, kdyby se spolupracovalo s oběma rodiči. Pokud spolupracuje, tak samozřejmě i s ním, pokud nespolupracuje, tak bez něho, což je na škodu všech. Samozřejmě, pokud je i dítě ve věku, kdy má k tomu co říct, alespoň trochu, tak i s ním to nechám podepsat, že se účastní. Respektujeme jeho přání, a aby se cítilo bezpečně.

T: Kdy začínáš plánovat?

R: Při domlouvání zakázky, a pak vždy po ukončení setkání.

T: V jakém vzájemném vztahu jsou účastníci asistovaného kontaktu? Je to opravdu vždy rodič – dítě?

R: Tak u těch asistovaných kontaktů, u kterých jsem byla, byl to vždycky rodič a dítě, ale už se stalo, že to mohl být prarodič dítě. Pokud se dítě nějak „šprajcne“, tak prarodič si může požádat, že sem přijde, a bude to probíhat stejně. Ale standardně je to jeden z rodičů a dítě, nebo dvě děti.

T: Jestli tomu dobře rozumím, tak je možnost, aby se stýkali nejen rodiče, ale i prarodiče, je to tak?

R: Ano, je možné, že je potřeba asistovaného kontaktu, např. s prarodiči, může to být vlastně jakákoliv osoba, která má blízký vztah k dítěti a z nějakého důvodu se nemůže s dítětem setkávat v přirozeném prostředí. Ale, nemělo by to znamenat, že tady bude hlídací koutek.

T: Jak vnímáš asistované kontakty, které jsou nařízené např. z OSPOD nebo soudu?

R: Jako nástroj, který může pomoci, ale za předpokladu, že je ten rodič motivovaný, a chodí dobrovolně, a že spolupracuje, to je to podstatné.

T: A jaký rozdíl vnímáš mezi nařízeným a dobrovolným asistovaným kontaktem?

R: Pokud nespupracuje rodič, kterého se to týká, ani ten, který je tak zvaně na druhé straně, tak je to na škodu nejen toho dítěte, protože potom se to odráží, zpětně vrací. Ne-pamatuji si, jestli byl kontakt na začátku nařízený nebo nebyl, protože vždycky věnuju ten čas tomu, aby to rodič chtěl sám, protože pokud nechtějí, tak to může být kontraproduktivní.

T: Stalo se ti, že jsi musela odmítnout poskytnutí asistovaného kontaktu? Z jakého důvodu?

R: Ne, nestalo.

T: Stalo se ti, že jsi musela asistovaný kontakt přerušit či ukončit? Z jakého důvodu?

R: Nestalo se mi to, že bych já ho musela ukončit, ale ukončil ho otec, protože se jeho dcera nechovala podle toho, jak on to očekával. Takže pak odešel, a já jsem zbytek času věnovala dítěti, než si maminka dítě vyzvedla.

T: Jaké prostředí je podle tebe nejvhodnější pro asistované kontakty?

R: Máme tady speciální dělenou místnost, pro děti různého věku. Je tam dost prostoru, děti nemusí jen sedět, mohou se pohybovat, což je dobré. Své asistované kontakty jsem vedla u sebe v pracovně, protože účastníci seděli v křesle, tam nebyl nárok na prostor, ale máme na výběr.

T: Jak se díváš na asistovaný kontakt, který by měl probíhat venku?

R: Je to přirozené prostředí. AK má připravit to dítě na kontakt s rodičem, čili měl by být postupně přizpůsoben na běžné prostředí.

Myslím, že by nebylo na škodu, abychom si mohli ověřit, jestli to neprobíhá dobře, protože je to tady u nás, dítě vnímá to bezpečí, a pak venku se to může zvrtnout. Je to na posouzení pracovníka, ale ve většině případů to není nutné. A pokud by to mělo být častěji, tak postrádá smysl asistovaný kontakt.

Právě to, že je tady to dítě zavřené s rodičem má svůj smysl v tom, že už by pak s ním konečně chtělo jít někam ven. Pokud bychom to dělali standardně, tak už nic nebrání rodičům, chodit sem od začátku. Máme tady někoho, kdo nám pomůže, když nám to nepůjde, půjde s námi plavat. V podstatě rodiče vodíme za ručičku, ale aktivita by měla vycházet od rodiče. Měl by být tlak na rodiče, aby víc vyvíjeli aktivitu. Spíše by se měli u nás začít trochu nudit, a šli pryč. Takhle to mají pod dohledem v příjemném prostředí. Nemyslím to zle, ale nechat tu zodpovědnost na nich, aby oni vytvářeli to prostředí, ne my. Už jenom to, že my tu máme hračky. Rodič by měl donést hračky, aby se dítě seznámilo s hračkami, se kterými pak přijde v rodině do kontaktu. Ne že pak dojde k otci a tam budou jen čtyři holé zdi. Rodiče nic nenutí hračky nosit. Má to pozitiva i negativa. Asistovaný kontakt je proces, měl by se vyvíjet od někudy někam, k větší samostatnosti, k většímu bezpečí jich samotných bez nás, více se poznat, při té aktivitě, důvěřovat si.

T: Co je potřeba, aby bylo zajištěno, aby se ti dobře pracovalo?

R: Pomáhá mi s někým mluvit, intervize. Střídání lidí u asistovaných kontaktů, pokud není nutná fáze navázání dítěte na pracovníka, kdy je potřeba, aby si dítě vytvářelo vazby. Ta vazba by měla být jenom na začátku, aby se dítě cítilo bezpečně. Aby se potom nestalo, že dítě chce chodit na asistované kontakty, protože je mu dobře s pracovníkem. I proto by bylo dobré po čase se vystřídat. Ale nemělo by se tam střídat více pracovníků, podle mě optimální by byli tak dva.

T: Jaké jsou podle tebe důležité prvky, na kterých stojí asistovaný kontakt?

R: Určitě ta dobrovolná spolupráce, motivovanost toho jednoho účastníka, i toho dítěte. Někdy je těžké získat to dítě, pokud matka nespolupracuje. Protože standartě chodí otec s dítětem, ve většině případů má matka dítě v péči, otec chodí na asistovaný kontakt. To jen pro příklad. Nastartovat spolupráci s dítětem, získat důvěru rodiče. Tím se to úměrně prodlužuje. Pokud je tam někdo, kdo to sabotuje, je to velmi náročné. My tam tak nahrazujeme terapii toho rodiče, který na ni nikdy nepůjde. Druhá věc je, určitě učit toho rodiče zacházet s tím dítětem, je to taková vzdělávací, výuková složka. Ze začátku se snažím vůbec nezasahovat, ale to úplně nejde, s rodičem, který nemá kompetence. Když je rodič, který kompetence má, je ten vztah omezený z důvodu, že ho matka očkuje, než když je tam opravdu eventuálně slabší rodič, nebo je naopak velmi inteligentní, ale neumí to s dětmi. Tam nepomůže jen sedět a dívat se, tam to bude furt stejné. Tam je potřeba, je něco naučit, co chybí v rodičovské výbavě. Nepředpokládat, že rodič je schopný, ale zase musí být ochotný se to učit. Někdy se rodič může učit od pracovníka, ale to je diskutabilní. Nejdříve dítě získá vztah k pracovníkovi, rodič pozoruje a postupně se zapojuje, a to se pak přelije na toho rodiče. Důležitá je i efektivita, je potřeba vyhodnotit jestli to netrvá nepřiměřeně dlouho. Jestli je to přiměřené k tomu případu anebo tam něco nefunguje. Bud' tedy přepečováváme nebo to sabotuje ten druhý rodič a je potřeba s tím něco dělat nebo ten dotyčný účastník rodič není ochotný měnit nic na svém přístupu je potřeba nějak to řešit. Dále je potřeba sledovat stav dítěte, je to nejslabší článek a v zásadě chráníme všechny účastníky, ale dítě je dítě, je na prvním místě. Takže je potřeba vyhodnocovat vztah, kdyby to bylo akutně nepříjemné pro to dítě. Je důležité vědět nebo je to pro to dítě příliš. Může docházet k násilí, ty u toho nejsi, tak nevíš, jestli je to pravda nebo je to podsunuté. Dítě to vnímá reálně a je potřeba to respektovat. Čili, průběžně vyhodnocovat a monitorovat vztah dítě. Ideální je, aby spolupracovali oba rodiče. V tom případě se dá rychle dosáhnout něčeho. Rozhodně by výsledkem neměla být újma. Když nepomůžeme, tak abychom neublížili. V žádném případě se nesmí stát, aby se dítě traumatizovalo.

T: Co se děje v případě, že onemocní?

R: Kontakt by měl být podobně zastupitelný.

T: Je možnost zástupu?

R: Jasně. Jak už jsem říkala, pro menší dítě je lepší, pokud má problém s rodičem, když má stále stejného pracovníka, jelikož si nejspíše naváže napřed lepší vztah k pracovníkovi.

Možná v určité fázi by bylo fajn, kdyby se pracovníci střídali. Dítě se musí odpojit od vazby na pracovníka, aby potom mohl zůstat s rodičem. Je to i zajištění pracovníka, duševní hygieny, ale můžou se i poradit, větší objektivita, a dítě se nenavazuje na toho pracovníka. Aby to bylo hlavně o vztahu dítěte s rodičem.

T: Co tě motivuje v tvój práci při asistovaných kontaktech?

R: Těší mě, když se naváží vztahy, když to funguje, tak jak má. Když matka vzdá sabotáž, že jí dojde, že proto dítě je lepší, že může mít rádo oba rodiče. Motivuje mě úspěch, když to má smysl. Když jsou to těžké případy, bezvýhodné situace mě demotivují.

T: Jaké nejčastější problémy řešíš během asistovaného kontaktu? Co vnímáš jako problematické v procesu asistovaného kontaktu, na čem by bylo potřeba pracovat?

R: Nejčastější problém je uzavřenost. Uzavře se dítě, nechce komunikovat. Dítě musí získat důvěru, nejdříve například k pracovníkovi a pak k rodiči. Ale komunikace, když dlouhodobě nefungovala v té rodině, tak ona tady nenaskočí, protože je tady bezpečno. Rodičovská nekompetence. Někdy to, že si rodič nedá říct a nedá si poradit. Člověk, který má kontakt na starosti, a očividně vidí co je podpůrné a co ne, a opakovaně řekne rodiči co má a nemá dělat a on to nedělá, pak je otázka jestli v tom pokračovat, jestli nepřerušit kontakty, s tím, že rodič nespolupracuje. Těžko se pak hledá cesta. Proto by se měla průběžně vyhodnocovat efektivita.

T: Co vnímáš jako problematické v procesu asistovaného kontaktu, na čem by bylo potřeba pracovat?

R: Chybí mi to, že rodiče nejsou povinni chodit na terapii. Myslím, že by měli být povinni chodit oba dva, protože pokud nejsou povinni, tak já nejsem schopna zajistit to prostředí, které tam má být. Měla by to být hlavně práce s celou rodinou.

T: Setkala ses s nějakými mimořádnými situacemi, které byly potřeba akutně při asistovaných kontaktech řešit? Co jsi dělala, jak jsi reagovala?

R: Otec verbálně napadal dítě, přerušila jsem dění, zasahovala jsem ve prospěch dítěte, přerušila jsem proces, který probíhal, a řešili jsme situaci. Je potřeba to rodiči vysvětlit. Rodič by to měl s někým konzultovat, jestli to někam vede nebo nevede. Velmi časté je obviňování dítěte rodičem, že s sebou nechává manipulovat.

T: Jak probíhá zaškolení a další vzdělávání pracovníků, kteří se účastní asistovaných kontaktů?

R: ☺ Hup, do vody, ptám se kdekoho a získávám informace, čtu, co můžu, učím se za pochodu. Ptám se těch, co asistované kontakty dělají. Musíš využít toho, co umíš, vzdělání. Ale není to profesně zajištěno, vždycky je dobré když máš teorii, o kterou se můžeš opřít, a teorie vyplývá z nějaké zkušenosti.

T: Je ještě něco co bys k tomu chtěla dodat a nebylo to vyřčeno?

R: Je to velmi náročná práce - psychicky, nedoceněná. My jsme hodnoceni kvantitativně, to znamená, kolik klientů v jakém čase. Tohle je hodně náročné psychicky a trvá to nějakou dobu, takže to vypadá z hlediska čísel neefektivně, a přitom je to tak náročné, a společensky přínosné. Protože, když se spraví vztahy, tak společnost ušetří na dalších intervencích, dalších institucích. Chtělo by to více podpory.