

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

**ÚSKALÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PŘI ASISTOVANÉM
KONTAKTU A ASISTOVANÉM PŘEDÁVÁNÍ**

Bakalářská práce

Olomouc 2019

Monika Eichlerová, DiS.

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE

**ÚSKALÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PŘI ASISTOVANÉM
KONTAKTU A ASISTOVANÉM PŘEDÁVÁNÍ**

**DIFFICULTIES FOR SOCIAL WORKER IN THE ASSISTED CONTACT
AND ASSISTED HANDOVER**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Obor studia: Sociální práce

Autor: Monika Eichlerová, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

OLOMOUC 2019

Autorské prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci na téma Úskalí sociálního pracovníka při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání vypracovala samostatně. Všechny zdroje, prameny a literaturu, které jsem při vypracování použila anebo z nich čerpala, v práci řádně cituji s uvedením úplného odkazu na příslušný zdroj.

V Olomouci dne 28. 3. 2019

.....

Monika Eichlerová

Poděkování

Děkuji vedoucí mé práce PhDr. Evě Klimentové, Ph.D. za její ochotu, vstřícnost, pečlivost a odborné vedení. Děkuji vedoucí SAS Bc. Janě Hasalíkové, DiS., nejen za možnost dělat výzkum. Děkuji pracovníkům SAS za poskytnutí cenných rozhovorů pro můj výzkum. Děkuji mé rodině za podporu a trpělivost. Děkuji Bohu.

OBSAH

Úvod	6
I.Teoretická část	8
1 Rodina	8
1.1 Vymezení pojmu rodina.....	8
1.2 Funkce rodiny.....	8
2 Rozpad rodiny	11
2.1 Vymezení pojmů rozvod a rozchod.....	11
2.2 Neformální vztahy a jejich soudržnost.....	11
2.3 Druhy rozvodu.....	12
2.4 Cochemská praxe.....	12
2.5 Typy svěřením nezletilého dítěte do výchovy po rozpadu rodiny.....	13
2.6 Možné komplikace doprovázející rozpad rodiny.....	15
3 Sociální pracovník	17
3.1 Vymezení pojmu sociální práce.....	17
3.2 Vymezení pojmu sociální pracovník.....	17
3.3 Osobnostní kvality sociálního pracovníka.....	17
3.4 Nástroje zkvalitňující práci sociálního pracovníka.....	18
3.5 Zákonné ukotvení profese sociálního pracovníka.....	20
4 Asistovaný styk	22
4.1 Vymezení pojmu asistovaný styk	22
4.2 Asistovaný kontakt	23
4.3 Asistované předávání.....	24

4.4 Znalosti a dovednosti asistenta.....	25
4.5 Legislativní zakotvení.....	25
4.5.1 Styk rodiče s dítětem dle občanského zákoníku.....	26
4.5.2 Asistence v zákonech.....	27
5 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	28
5.1 Sociálně aktivizační služby v Charitě Valašském Meziříčí.....	28
5.2 Poskytování služby asistovaného kontaktu a asistovaného předávání.....	29
5.3 Cíl práce při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání.....	29
5.4 Pravidla sociálně aktivizační služby při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání.....	30
II.Praktická část.....	31
6 Výzkum.....	31
6.1 Cíl výzkumu.....	31
6.2 Metodologie výzkumu.....	31
6.3 Realizace výzkumu.....	32
6.4 Sběr dat.....	32
6.5 Analýza rozhovorů.....	33
6.6 Výsledky analýzy.....	34
6.6.1 Úskalí.....	34
6.6.2 Řešení.....	42
Závěr.....	49
Seznam literatury a internetových zdrojů.....	52
Anotace.....	54

ÚVOD K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Ještě před nástupem na mateřskou dovolenou jsem od roku 2013 pracovala jako sociální pracovníce v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi (dále jen SAS) v Charitě ve Valašském Meziříčí. Obecně byla cílem této služby sanace rodiny. Od roku 2014 začala SAS poskytovat novou službu, tzv. asistované kontakty a asistované předávání. V té době neměl s touto službou nikdo žádné zkušenosti, a tak bylo pro sociální pracovníky obtížné potýkat se s různými problémy, které se u asistovaných kontaktů a asistovaných předávání objevují. Mnohé se sociální pracovníci naučili z vlastní praxe, seminářů, školení atd., ale mnohé zůstává doposud nepřekonaným úskalím. Viděla jsem sociální pracovníky, jak přicházely z asistovaných kontaktů či asistovaných předávání doslova zdeptaní. Přicházeli situace a klienti, kdy jsme si nevěděli rady, jak dál. Od roku 2014 až do této doby se sociální pracovníci ve službě v mnohém zdokonalili, přesto jsem se rozhodla po rozhovoru s vedoucí služby SAS, Bc. Janou Hasalíkovou, DiS., pro téma své bakalářské práce nazvané Úskalí sociálních pracovníků při asistovaných kontaktech a asistovaných předávání. Cílem práce je zjistit, pomocí empirického výzkumu, co považují sociální pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Charitě ve Valašském Meziříčí za problém u asistovaných kontaktů a asistovaných předávání. Součástí cíle je nalezení nástrojů k řešení či eliminaci jimi uváděných problémů, které budu hledat společně s pracovníky SAS. Očekávám návrhy ze strany sociálních pracovníků, ale také nástin řešení vyplývající z výsledků empirického šetření, které může udávat směr, jakým lze problémy řešit.

V 1. kapitole teoretické části mé práce zaměřím nejprve pozornost na téma rodina a následně v 2. kapitole uvedu do problematiky rozvodu a rozchodu, nebo-li rozpadu rodiny. Dále se chci věnovat osobnosti sociálního

pracovníka a jeho nezbytným dovednostem a vlastnostem pro výkon sociální práce. Připojím nástroje, které využívají sociální pracovník ve své profesi pro zkvalitnění své práce. V následující části osvětlím pojmy asistovaný kontakt a asistované předávání. V poslední kapitole teoretické části představím sociálně aktivizační službu SASanky, kterou poskytuje Charita, Valašské Meziříčí.

V empirické části budu zkoumat názory sociálních pracovníků, kteří jsou zaměstnáni v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi spadající pod Charitu ve Valašském Meziříčí. Bude se jednat o kvalitativní výzkum, který budu realizovat formou polostrukturovaných otázek.

I. Teoretická část

1 Rodina

Moje práce je zaměřena na sociálního pracovníka a jeho práci s rodinou. V této kapitole krátce představím pojem rodina a její funkce.

1.1 Vymezení pojmu rodina

Každá vědní disciplína má své preference, které se odrážejí v její definici pojmu rodina, tudíž jednotná definice rodiny neexistuje. Definice rodiny se liší v oblasti psychologie, sociologie, práva, ale také demografie.

Většina definic se shoduje v tom, že je složena z několika členů, kteří mají pouto, jsou něčím spjati. Například Možný definuje rodinu jako malou sociální skupinu, která má dva nebo více členů žijících pospolu ve společné domácnosti. Členové skupiny jsou spojeny svazky manželskými, pokrevními nebo adoptivními (Možný, 1990, s. 18). Což znamená, že za rodinu je považována i rodina bezdětná. Podobně definuje rodinu Hartl: „rodina je společenská skupina spojená manželstvím (nebo srovnatelným právním vztahem) nebo pokrevními vztahy a odpovědností a vzájemnou pomocí“ (Hartl, 2000, s. 512).

1.2 Funkce rodiny

Rodina, jako základní instituce ve společnosti disponuje základními funkcemi. Podle Smutkové jsou funkce rodiny, biologicko-reprodukční, ekonomická, výchovná a socializační, emocionální a ochranná (Smutková, 2007, s. 23).

Biologicko-reprodukční funkce zajišťuje hlavně pokračování rodu. Neopomíná ani erotické vztahy a prožitky mezi partnery, které upevňují vztah a dávají tak základ k lepšímu fungování a plnění dalších funkcí celé rodiny. K této funkci též patří péče o všechny členy rodiny, konkrétně pak jejich zdraví, stravu a další vyžadující péči, což je péče hlavně o nejmladší členy rodiny, kteří potřebují největší míru péče a zabezpečení pro dobrý vývoj (Smutková, 2007, s. 23).

Ekonomická funkce zajišťuje uspokojování základních životních potřeb, u kterých je potřeba disponovat finančními prostředky. Každá rodina musí zajistit bydlení, potravu, zdravotní péči, nezapomíná ani na péči rekreační. To vše zajišťují členové rodiny ekonomickými aktivitami, tedy rodiče svým zaměstnáním. Každá rodina zvažuje a koordinuje své výdaje na potřeby, které mají svou posloupanost potřebnosti v jejich naplňování. Rodinný rozpočet musí počítat navíc s náklady na vzdělání, zabezpečení na stáří a některou z péče o zdraví. Jako každá z funkcí doplňuje druhou, tak i tato funkce napomáhá k vybudování správného ekonomického myšlení, které je nezbytnou součástí správného fungování rodiny a uspokojování životních potřeb (Smutková, 2007, s.24).

Výchovná a socializační funkce zastupuje významnou roli pro děti, které se učí základům např. v oblasti hygieny, komunikace a chování. Pomáhá také pochopit a upevnit sociální role ve společnosti. Rodina je první sociální skupinou v životě nově narozeného dítěte. Nejen v lůně matky, ale i v rodině se tvoří základ osobnosti a života dítěte, pro které je rodina, její požadavky a prostor pro osobnostní rozvoj a nadání velmi důležité (Smutková, 2007, s.26). Matoušek uvádí, že hlavními funkcemi rodiny jsou výchova dětí a emocionální podpora (Matoušek, 2003, s.187). Naopak rodina, která je narušená rozpadem, plní své funkce obtížněji nebo je dokonce neplní. Matoušek uvádí, že „rodina dokáže svou hlavní úlohu plnit dobře jen tehdy, když se rodič dokáže podřídit potřebě dítěte“ (Matoušek, 1993, s.7).

Emocionální funkce je základem pro správný psychický vývoj všech členů rodiny. Jak říká Matoušek: „Všem členům rodiny, dětem i dospělým, poskytuje rodina domov. V něm člověk odkládá veřejné role. V rodině je možná vysoká míra otevřenosti, vysoká míra sdílení. Rodina umožňuje svým členům zpracovávat všechny druhy traumat, která je potkávají. Umožňuje i sdílet radost“ (Matoušek, 1993, s.6). Rodina naplňuje potřeby lásky, sebeúcty a sounáležitosti. Pokud není tato funkce v potřebné míře naplňována, může dojít k citové deprivaci, frustraci nebo k poruchám chování. Naopak v rodině, kde je rozvíjen kladný citový vztah, důvěra a láska mezi členy rodiny dochází ke kladnému psychosociálnímu rozvoji dítěte (Smutková, 2007, s.27).

Ochranná funkce vytváří stabilní a bezpečné prostředí pro výchovu a rozvoj dítěte. Pro členy rodiny to znamená domov, kde je ochrana po všech stránkách. Neznamena to jen ochranu před nedostatkem zdravotní péče,

materiálním nedostatkem či nevhodným morálním prostředím, ale také před sociálními deviacemi, jako jsou patologická závislost, kriminalita aj. Rodina je schopna poskytnout dostatečnou pomoc v případě ohrožení, ať už zmíněnou patologickou závislostí, nezaměstnaností či nemocí (Smutková, 2007, s.28).

Závěr

V 1. kapitole jsem vymezila pojem rodina a popsala funkce, které by zdravě fungující rodina měla plnit. Zdravě fungující rodina je dobrým základem pro děti, které budou mít také jednu rodinu a původní, zdravě fungující rodina jim bude zdrojem informací, ze kterých mohou čerpat pro rozvoj své funkční rodiny. Po ideální, zdravě fungující rodině, představím v následující kapitole rozpad rodiny.

2 Rozpad rodiny

Pro nikoho neznamená rozpad rodiny nic pozitivního (vyjma některých případů, kdy jde například o násilnického partnera nebo rodiče tyrana). Jedná se o náročnou životní událost. Kdysi fungující rodina se dostává do situace, ze které je pro jednoho nebo oba partnery nejschůdnější cesta – rozvod, u nesezdaných párů - rozchod. V této kapitole vymezím pojmy rozvod a rozchod, popíši druhy rozvodů, Cochemskou praxi, typy svěřeni dítěte do péče, komplikace, které mohou rozpad rodiny doprovázet, a krátce také zmíním syndrom zavrženého rodiče. Dle potřeby ukotvím legislativou.

2.1 Vymezení pojmů rozvod a rozchod

V občanském zákoníku najdeme „Rozvod manželství“ pod §755 -§758, předpisu zákona č. 89/2012 Sb., rodinné právo, ve znění pozdějších předpisů: „Manželství může být rozvedeno, je-li soužití manželů hluboce, trvale a nenapravitelně rozvráceno a nelze očekávat jeho obnovení“ (zakonyprolidi, 2019, [online]). Tak jako je rozvod formální záležitostí, která je v kompetenci soudců, tak je rozchod záležitostí neformální, kdy partneři ukončí vzájemný vztah bez soudního rozhodnutí. Stejně je to ovšem v případě manželů a partnerů (partnery myslím nesezdané páry), z jejichž soužití vzešly děti, které jsou dosud nezletilé. V případě, že se manželé nebo partneři neshodují a nedokáží se domluvit na výživném, výchově a svěřeni dítěte do péče, zasahují zde instituce, jako je Orgán sociálně právní ochrany dětí, soud, popř. další organizace. Na žádost manželů/partnerů (ať už jednoho nebo obou), kteří mají problém ve vzájemné dohodě, intervenují také sociálně aktivizační služby nebo jiné služby podobného typu. Rozvod je velmi náročnou životní událostí, která je v tabulce zatěžujících životních událostí na druhém místě v bodovém ohodnocení zátěže (Poupětová, 2009, s.19). Matoušek uvádí, že je rozvod v jistém úhlu pohledu dokonce náročnější, než ztráta partnera. Jednak se hroutí životní projekt a partner, byť rozvedený, stále existuje a v případě společných potomků, je třeba s ním také komunikovat (Matoušek, 2015, s.21).

2.2 Neformální vztahy a jejich soudržnost

Šmolka a Mach uvádí, že přibývá neformálních vztahů, bez sňatku. Tím větší riziko vzniká v oblasti rozpadu rodiny, kdy je její soudržnost labilnější. „Nemalý vliv má také čas, který tráví rodiny pohromadě, ten se zredukoval za posledních 20 let o 12 hodin týdně“ (Šmolka, Mach, 2008, s.12-14). Děti tráví mnoho času u televize, tzv. třetího rodiče nebo u počítače. Rodinná soudržnost se vytrácí. Do popředí jde vzdělání a budování kariéry před rodinnými aktivitami, které vztahy utužují. Matoušek uvádí, že v letech

sedmdesátých významně vzrostla tendence prosazování individuálních zájmů nad zájmy rodinnými (Matoušek, 1993, s.15). Nejen v sedmdesátých letech, ale i dnes jdou do popředí zájmy individuální.

2.3 Druhy rozvodu

1. „Smluvný (nesporný) rozvod – V občanském zákoníku v zákoně č.89/2012 Sb., části druhé, rodinné právo, ve znění pozdějších předpisů, § 757 (1) se uvádí: „Připojí-li se manžel k návrhu na rozvod manželství, který podá druhý z manželů, soud manželství rozvede“ (zakonyprolidi, 2019, [online]). Před nesporným rozvodem je nutné, aby měli manželé mezi sebou dohodu ve věci vypořádání společného jmění, styku s nezletilými dětmi, výživného a užívání společného bydlení.
2. Tradiční typ rozvodu řeší v několika stádiích u soudu záležitosti ohledně bydlení, výchovy dětí, styku rodičů s dětmi, výživného a majetku. Návrh podává jeden z manželů (Matoušek, 2014, s.157). Trvání a průběh soudního řízení záleží hlavně na schopnosti domluvit se mezi rozvádějícím se párem. K tomu může přispět i nová praxe tzv.Cochemská.

2.4 Cochemská praxe

„Cochemský systém“ použil poprvé soudce J. Rudolph v německém městě Cochem. „Soud pracující v tomto režimu nepřijímá žádost o rozvod manželů s nezletilými dětmi, pokud k ní není připojen tzv. rodičovský plán, zahrnující dohody o výchově a bydlení dětí“ (Rudolph, 2010 in Matoušek, 2014, s.164). Do procesu řešení sporu mezi rodiči jsou zapojeni odborníci. Je vytvořena interdisciplinární spolupráce. Pokud rodiče nedosáhli dohody, doprovázejí je sociální pracovníci na základě rozhodnutí soudu do psychologických poraden, nebo podobných institucí, kde je kladen důraz na rodičovskou zodpovědnost. Na názor dítěte není kladen přílišný důraz, naopak dítě se do procesu zapojuje jen v případě, kdy to vyžadují jeho rodiče, nebo je iniciátorem sama poradna. Je to z důvodu, že dítě může být ovlivněno názorem rodičů (Nováková, Matoušek, 2017 [online]).

Internetový zdroj uvádí 4 základní principy Cochemské praxe (cochem,2019 [online]).:

1. „Snaha o co nejrychlejší vyřešení sporu mezi rodiči, aby konflikt dále neeskaloval a situace se nezhoršovala. Soud například nařídí jednání do 14 dnů od podání návrhu.
2. Základním principem řešení je zachování rodičovské odpovědnosti za dítě u obou rodičů. Otázkou tedy není, kdo z nich bude mít dítě v péči, ale jak bude mezi ně péče rozdělena.

3. Vždy je preferována dohoda rodičů před názorem soudu.
4. Rodiče jsou vedeni k dohodě za pomoci odborníků. Zpočátku může jít i o vynucenou spolupráci rodičů (pod hrozbou znevýhodnění v soudním sporu), postupně se však obvykle stává dobrovolnou.“

2.5 Typy svěřeni nezletilého dítěte do výchovy po rozpadu rodiny

Matoušek ve své knize uvádí faktory, které mohou napomoci při rozhodování o typu svěřeni nezletilého do výchovy. Soud může určit při svěřeni nezletilého do výchovy, zda bude nutný asistovaný kontakt nebo asistované předávání. „Řízení o úpravě poměrů k nezletilému dítěti je ve většině případů skutkově a právně složitou agendou“ (Matoušek, 2015, s.179-180).

Při rozhodování soudu o svěřeni nezletilého dítěte do péče záleží na těchto okolnostech:

- Schopnost rodiče poskytnout adekvátní péči. Tato schopnost zahrnuje také stav domácnosti, materiální předpoklady, finanční příjmy, přiměřenou péči o dítě s ohledem na jeho věk. Zvažují se i překážky, které by tuto schopnost mohly omezovat, jako např. zdravotní a psychický stav rodiče, popřípadě zneužívání návykových látek a nepříznivý vliv rodiče na dítě (Matoušek, 2015, s.41).
- Životní styl rodiče. Tímto Matoušek myslí hlavně podporu styků se širší rodinou a záruku, že nebude rodič, který by měl dítě v péči, mařit styky s nerezidenčním rodičem. Výhodou je, když dítě zůstává v původním školském zařízení a neztratí kontakt s komunitou, ve které doposud vyrůstalo (Matoušek, 2015, s.41).
- Přání dítěte. Zatím není všeobecná shoda od jakého věku a jakou váhu přikládat názoru nezletilého dítěte v rozhodování ve věci svěřeni do výchovy. Dítě může být ovlivněno či manipulováno druhým rodičem. Dítě se může rozhodovat a preferovat rodiče, který jedná benevolentněji v jeho výchově (Matoušek, 2015, s.42). Legislativní ukotvení najdeme v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (část druhá) § 8, odst. 3 .

Svěření dítěte do společné péče obou rodičů

„Není běžnou praxí, avšak soud se k této formě výchovy přiklání po platné dohodě obou rodičů. Děje se tak zejména v případech, kdy bude dítě v blízké budoucnosti zletilé, nebo spolu rodiče dlouhodobě žijí ve společném bytě, nebo dítě studuje mimo své bydliště“ (Šmolka, Mach, 2008, s.140). U tohoto typu péče se nestěhují děti na určitý časový úsek k otci a poté zase k matce, ale mají stálé bydliště, kde buď bydlí oba rodiče, jak zmiňuje i Šmolka a Mach, nebo se rodiče v péči a místě pobytu dětí střídají. Legislativní ukotvení střídavé péče najdeme v zákoně č.89/2012 Sb., rodinné právo, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně v části druhé § 907 odst. 1.

Výhradní péče

O výhradní nebo-li výlučnou péči, se jedná v případě, že dítě vychovává a pečuje o něj jen jeden z rodičů, u kterého bydlí. Záleží na dohodě mezi rodiči, a co nejpříznivějších podmínkách pro péči o dítě. „V Listině základních práv a svobod je mimo jiné uvedeno i právo rodiče na výchovu svého dítěte“ (Novák, 2013, s.15). Listina základních práv a svobod, Hlava čtvrtá, hospodářská, sociální a kulturní práva, článek 32, (4) zní takto: „Péče o děti a jejich výchova je právem rodičů; děti mají právo na rodičovskou výchovu a péči. Práva rodičů mohou být omezena a nezletilé děti mohou být od rodičů odloučeny proti jejich vůli jen rozhodnutím soudu na základě zákona“(psp,2019 [online]).

Svěření dítěte do střídavé péče

Dítě žije po určitý časový úsek s jedním z rodičů a posléze po určitý časový úsek s druhým z rodičů“ (Šmolka, Mach, 2008, s.140). „Institut společné a střídavé péče byl v ČR zaveden v roce 1998“ (Matoušek, 2015, s.32). Střídavá péče se za posledních pár let rozšířila a soudy tento nový institut používají ve svých rozsudcích o svěření nezletilého dítěte do péče mnohem více, byť je jeho růst velmi pozvolný. Novák ve své knize uvádí rozsudky v číslech, např. v r. 2005 se jednalo o 423 dětí svěřených do střídavé péče , v r. 2010 už to bylo 867 dětí (Novák, 2013, s.33). Legislativní ukotvení najdeme stejně tak jako u péče společné, v zákoně č.89/2012 Sb., rodinné právo, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně v části druhé, § 907 odst. 1.

2.6 Možné komplikace doprovázející rozpad rodiny

Nejen v průběhu rozvodu či rozchodu nastávají u některých párů komplikace a rozpory. Soud často řeší také porozvodové spory i v případech, kdy mohl mít rozpad rodiny při soudním řízení bezkonfliktní průběh. Matoušek uvádí 4 typické problémy po rozpadu rodiny: (Matoušek, 2014, s.162)

- „nepředávání dětí v dohodnutém termínu
- nepřipravení dítěte na předání (příprava nespočívá jen ve sbalení zavazadla, ale i v přípravě psychické)
- neplacení výživného
- obviňování druhého rodiče ze špatného zacházení s dítětem“.

První tři uvedené problémy můžeme zařadit do tzv. maření soudního rozhodnutí. Täubner ve své knize uvádí možné motivy blokování kontaktu rodiče s dítětem: (Täubner, 1993, s.57-59)

- Motiv pomsty – nástrojem pomsty se stává dítě, které je odepřeno rodiči, který o něj má zájem. Rozum je nahrazen emocemi
- Potřeba ochránit své dítě – rodič chrání své dítě před deformováním jeho osobnosti druhým rodičem. Obavy mohou být oprávněné, ale také přehnané a neoprávněné.
- Potřeba vlády a moci – potřeba řídit a ovládat u rodiče převládá nad potřebou dítěte trávit čas také s druhým rodičem.
- Vlastní bezpečnost – převládají obavy z možného „vyzvidání“ dítěte druhým rodičem, jak funguje domácnost a život bývalého partnera.
- Rodič je přesvědčen, že on je jediným správným vzorem dítěti – rodič si myslí, že jeho hodnoty a životní postoje jsou to, co je pro jeho dítě nejlepší. Odmítá hodnoty druhého z partnerů a nechce, aby je dítě přebíralo.
- Realisticky praktický důvod – rodič si najde nového partnera a chce začít žít nový život, mít pro sebe nejen sexuálního partnera, ale i nového rodiče pro své dítě. Bývalý partner může být předmětem žárlivosti a výčitek.

Poslední z typů problémů, který Matoušek uvádí - Obviňování druhého rodiče ze špatného zacházení, je spíše důsledkem nevyrovnaného a nezpracovaného odchodu partnera ze společného soužití (Matoušek, 2014,

s.162), a jak uvádí ve své knize Poupětová „hrozí riziko, že bolestné emoce převezmou vládu nad myšlením i chováním člověka“ (Pupětová, 2009, s.21). Převládající emoce a trauma z rozchodu může vést i k nevědomému zraňování a poškozování druhých (Pupětová, 2009, s.21). Avšak jako jeden z nejzávažnějších problémů, který poškozuje rodiče i dítě, považují syndrom zavržení rodiče, které je považováno za mířené programování dítěte rodičem proti druhému rodiči nebo i jeho rodině. Poprvé si podobného vzorce chování „naprogramovaných“ dětí všiml dětský psychiatr Richard A. Gardner. Děti, které měly dříve se „zavrženým“ rodičem hezký vztah, byly po naprogramování vůči němu nepřátelské až nenávistné. Na otázky, co je příčinou jejich nenávisti, odpovídaly absurdními či banálními příklady, proč tomu tak je (Warshak, 2003, s.50).

Závěr

Ve 2. kapitole jsem představila pojmy rozchod a rozvod, k němuž jsem uvedla jeho druhy. Představila jsem Cochemský model, typy svěřením nezletilého dítěte do péče, ale také komplikace, které mohou nastat v důsledku rozpadající se rodiny. Tam patří i syndrom zavrženého rodiče, který jsem nemohla v této kapitole opomenout. Legislativní ukotvení je součástí kapitoly. Navazuji 3. kapitolou, ve které představím pojem sociální pracovník.

3 Sociální pracovník

V této kapitole představím sociální práci a profesi sociálního pracovníka, včetně legislativního zakotvení. Dále nastíním osobnostní charakteristiku profesionálně zdatného sociálního pracovníka. Do kapitoly zařadím nástroje, napomáhající ke zkvalitnění sociálních služeb v sociální práci.

3.1 Vymezení pojmu sociální práce

Matoušek popisuje sociální práci jako soustavu institucí, která pečuje o potřebné (Matoušek, 2001, s.111). Sociální práci uvádí jako nástroj sociální služby. Sociální práce se realizuje v sociálních službách, které zaměstnávají profesionální sociální pracovníky. Skrze sociální práci se realizuje mnoho sociálně politických záměrů (Matoušek, 2001, s.179).

3.2 Vymezení pojmu sociální pracovník

Jak uvádí Kredatus, sociální pracovník „je člověk – profesionál, který je osobnostně vyrovnaný, altruisticky založený, vysokoškolsky vzdělaný v oboru sociální práce, případně jiném humanitním oboru“ (Kredatus, 1/2007, s.13). Dále pak definice ve Slovníku sociální práce popisuje sociální pracovníky jako ty, kteří „pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky“ (Matoušek, 2003, s.213).

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je nezbytnou součástí a průvodcem sociální práce a profese sociálního pracovníka. Uvádí předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory lidem v tíživých životních situacích, ale také podmínky poskytování sociálních služeb.

3.3 Osobnostní kvality sociálního pracovníka

Osobnost člověka, výběr povolání, humanitní zaměření spojené s empatií a tzv. sociálním cítěním, a nejen tyto pojmy, jsou spojené s profesí sociální práce. Z toho důvodu zde uvádím, jakými osobnostními kvalitami by měl

sociální pracovník disponovat ve svém zaměstnání, které si snad většina ze sociálních pracovníků vybírá vedena jistou motivací k pomoci druhým, kteří se dostali do tíživé životní situace.

Humánní tendence

Humánní tendence znamená pochopení lidské slabosti a odlišnosti nezaujatým pohledem, který je nasměrován k pozitivním vlastnostem. Vede k vůli zastat se potřebných, být vstřícný, smířlivý a soucitný. Sociální pracovník nesmí k potřebným přistupovat s vnitřním odporem nebo nenávisť, zlobou nebo dokonce agresí (Mlčák, 2008, s.176). Empatie je jedna z vlastností, které by neměli sociálnímu pracovníkovi chybět. Jak uvádí Musil: „měl by být odhodlaný pomáhat a vcítit se do potřeb toho, komu pomáhá“ (Musil, 1/2007, s.7).

Schopnost komunikace a kooperace

Sociální pracovník umí navazovat kontakty s lidmi bez větších potíží a to i s lidmi odmítavými, psychicky narušenými nebo agresivními. Umí si získat důvěru, jedná spontánně, je otevřený. Jeho komunikace a chování jsou v jednotě a opravdovosti (Mlčák, 2008, s.177). Pokud sociální pracovník tyto schopnosti ovládá, jde o předpoklad vedoucí k úspěšné spolupráci a řešení klientova problému.

Stabilita

Sociální pracovník se ve své profesi setkává s případy, ve kterých není lehké ustát nátlakové, manipulativní a nepříjemné jednání ze strany klienta. Stává se, že klient sociálnímu pracovníkovi vyhrožuje, kritizuje ho, dává mu vinu za vzniklou krizovou situaci nebo dokonce sociálního pracovníka ohrožuje. Sociální pracovník se musí potýkat také s neúspěchem, například kvůli nespolečnosti klienta na řešení problému. „Může se také stát, že sociální pracovník musí činit svá rozhodnutí i proti vůli osob, které jsou na problému zúčastněné a někdy musí svá rozhodnutí bránit a prosazovat i proti dvěma stranám najednou“ (Mlčák, 2008, s.178). To vše vyžaduje dobrou stabilitu, rozhodnost a moudrost v práci s klientelou sociální služby.

Mravní integrita

Sociální pracovník je člověk který nelže, je upřímný, dokáže přiznat chybu, když se jí dopustí, je altruisticky nastavený, nezaujatý a rozhodný k pomoci lidem ztíženým různými životními okolnostmi (Mlčák, 2008, s.179). Jak uvádí Matoušek ve své knize Základy sociální práce, Eva Taussigová v r. 1936

přednesla na konferenci kolektivní studii sociálních pracovníků, jeden z výroků ve kterém říká, že: „Dobry sociální pracovník není idealista ani skeptik, věří nejen ve svou práci, ale především lidem“ (Matoušek, 2001, s.135). U sociálního pracovníka, který dehonestuje svého klienta, nemůžeme očekávat opravdový zájem a nezaujaté zprostředkování pomoci. Sociální pracovník si může získat klientovu důvěru právě svou upřímností a opravdovostí, kterou vyjadřuje svým přístupem. Jednoduše dává najevo, že on je stejně tak člověk, jako jeho klient.

3.4 Nástroje zkvalitňující práci sociálního pracovníka

Zde uvádím několik vybraných nástrojů, které mohou pomoci sociálnímu pracovníkovi v řešení možných problémů vyskytujících se v sociální práci. Některé nástroje jsem vybrala z knihy, která se zaměřuje zejména na kvalitu v sociální práci a službách. Malík Holasová uvádí vybrané nástroje v kontextu se zkvalitněním poskytujících služeb v sociální práci.

Příklady dobré praxe

Tato metoda vede ke zkvalitnění práce a služby v sociální práci, jedná se o předpoklad, že služba nevymýšlí a nevyvíjí to, co již bylo objeveno a je funkční. Právě ony příklady dobré praxe napomáhají sociálním pracovníkům k uspořádání pravidel a jasných postojů v oblasti neprobádané. Byť je možná lákadlem vymyslet něco nového a lepšího, je výhodné použít to, co je jinými již dříve vyzkoušeno a osvědčeno dobrými výsledky (Malík Holasová, 2014, s.95). „Metoda *best practicies* znamená postup, při kterém pomocí srovnání a výběru nejlepších řešení dosáhneme nejlepších výsledků“ (Bens, Groh, 2012 in Malík Holasová, 2014, s.95).

Supervize

Supervize je neodmyslitelným nástrojem v profesi sociálního pracovníka. Sociální pracovník se velmi často potýká s otázkami a situacemi, se kterými si sám neví rady. Malík Holasová definuje supervizi jako: „mezilidskou interakcí, ve které se setkává supervizor se supervidovaným za účelem zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“ (Hess in Hawkins, Shoet, 2004 in Malík Holasová, 2004, s.105). Kadushin uvádí tři funkce supervize, a to vzdělávací, podpůrnou a řídicí (Kadushin in Malík Holasová, 2014, s.105).

- „*Vzdělávací funkce* se týká rozvoje dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. Nástrojem je reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty.

- *Podpůrná funkce* supervize se zaměřuje na uvědomění si emoční zátěže při práci s klientem (na pracovníka působící bolest a zoufalství klienta) a zvládání vlastních reakcí.

- *Řídící funkce* plní při práci s klienty funkci kontroly kvality. Vzhledem k nutným lidským selháním, předsudkům a minulým zkušenostem je nezbytné mít možnost pohledu jiného odborníka na vlastní práci.“

Vzdělávání sociálních pracovníků

„ Významnou roli při utváření vzdělávání v sociální práci má u nás Asociace vzdělavatelů v sociální práci ČR (ASVSP,2012). V současné době neustálých změn a vývoje praxe v oboru však již nestačí ukončení odborného vzdělání na vyšších a vysokých školách“ (Malík Holasová, 2004, s.104). Sociální práce je specializovaná činnost preventivní i represivní činnost, která se snaží eliminovat sociální problémy dnešní společnosti a to vše na základě odborné přípravy sociálních pracovníků a nezbytných povahových rysů sociálního pracovníka (Bláha in Malík Holasová, 2004, s.104). Proto je dle zákona č.108/2006-Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §111 odst.1 povinností zaměstnavatele zajistit sociálnímu pracovníkovi vzdělávání minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Toto vzdělávání je nezbytnou součástí sociální práce, neboť se společnost a její potřeby stále vyvíjí a mění se její potřeby.

3.5 Zákonné ukotvení sociálního pracovníka

Sociální pracovníci se řídí podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje sociálního pracovníka, dle § 109 takto: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace“ (MPSV,2019).

Závěr

Ve 3. kapitole jsem představila sociálního pracovníka, který disponuje určitými osobnostními rysy napomáhajícími v práci s lidmi v tíživých životních situacích. Do kapitoly jsem přidala nástroje, zkvalitňující práci v sociální službě. Ukotvuji legislativou. Navazuji kapitolu o asistovaném kontaktu a asistovaném předávání, která je vedle kapitoly o sociálním pracovníkovi hlavním tématem mé práce.

4 Asistovaný styk

V této kapitole se budu věnovat definování asistovaného styku, který se dělí na asistovaný kontakt a asistované předávání. Představím typy a důvody vedoucí k asistenci u styku rodiče s jeho dítětem. Tyto pojmy nakonec legislativně ukotvím.

4.1 Vymezení pojmu asistovaný styk

Asistovaný styk s dítětem je novým fenoménem dnešní doby, který se řadí mezi právní instituty, který nalezneme v Úmluvě o styku s dítětem (MZV, 2005). Dohodu o styku většinou upravuje soud nebo jej navrhnou sami rodiče v rámci mimosoudní dohody. Dle úmluvy o styku s dětmi znamená asistovaný styk setkání nebo časově omezený pobyt u osoby, se kterou dítě obvykle nežije, dále jakákoli forma komunikace s touto osobou, ale také poskytnutí informací této osobě o dítěti nebo dítěti o této osobě. To vše s odbornou asistencí. Asistovaný styk nebo také dohled nad stykem má určená pravidla a omezení vyplývající ze soudního rozhodnutí nebo dohody mezi rodiči. Například soudní rozhodnutí určují jasné požadavky, jako jsou místo setkání, časové ohraničení a organizaci, jejíž pracovníci budou u styku přítomní. Tyto podmínky se mohou časem měnit (Matoušek, 2015, s.201-202). Jsou dva předpoklady, které si vyžadují asistovaný styk dítěte (Matoušek, 2015, s.205):

a) dítěti prospívají, pokud má s oběma rodiči spolehlivé a trvalé vztahy

b) zajištění emocionálního a fyzického bezpečí dítěte za každých okolností. Asistence může být nařízena například z důvodu obavy manipulace (programování, vedoucího k syndromu zavrženého rodiče) jednoho z rodičů proti druhému.

Cíle asistovaného styku (Matoušek, 2015, s.212):

- „zvýšení rodičovských kompetencí kontaktujícího rodiče,
- zlepšení vztahu mezi dítětem a rodičem,
- získání zkušeností nekonfliktního setkání pro všechny zúčastněné,
- poskytnutí bezpečného prostředí, v němž se může dítě setkat se svým rodičem pod vedením důvěryhodné osoby,
- vytvoření podmínek pro pocit emocionálního i fyzického bezpečí dítěte během styku,
- zvýšení důvěry mezi rodiči,
- zmírnění konfliktu a nepřátelství mezi rodiči,

- prodloužení doby, již může dítě strávit s rodičem, který ho nemá v péči,
- směřování ke stavu, kdy u styků nebude nutná asistence“

4.2 Asistovaný kontakt

Pojem asistovaný kontakt znamená setkání dítěte na určený časový úsek s osobou (většinou rodičem), s níž nežije, za přítomnosti pracovníka sociální služby. „Délka asistence je předmětem zakázky nebo je závislá na rozhodnutí soudu“ (Matoušek, 2015, s.213). Možné důvody asistovaného kontaktu:

- umožnění nerezidenčnímu rodiči v pokračování kontaktu s dítětem,
- znovunavázání vztahu mezi dítětem a rodičem po dlouhodobém odloučení,
- možnost vybudování vztahu dítěte s rodičem v případě, že před tím žádný vztah nebyl (nikdy se neviděli)

Důvodem asistovaného kontaktu mohou být i následující rizika (Matoušek, 2015, s.205):

- výskyt obvinění nebo usvědčení z domácího násilí, týrání či zneužívání dítěte,
- rodič užívá návykové látky
- existence pochybností o rodičovských schopnostech nebo duševního zdraví rodiče,
- hrozba únosu dítěte

Základní 2 typy asistence u kontaktu

1. Asistence u kontaktu jako monitorování (funkce sociálně-diagnostická)- asistent monitoruje průběh kontaktu, jeho komunikační a situační prvky. Do komunikace přítomných zasahuje výrazněji jen v případě nezbytně nutném. Zásah do komunikace vyhodnocuje asistent podle aktuální situace (Matoušek, 2015, s.211).

2. Asistence s dítětem jako podporování (funkce sociálně- terapeutická) – jde o podporu „hladkého“ průběhu setkání. Asistent se hlavně snaží o podporu žádoucí komunikace mezi rodiči, směřující k dítěti. Zde je však nutná

celková práce s rodinou, tzn. i příprava na plánované setkání. Jedná se o setkávání obvykle delší (např. 1-3 hodiny), uskutečňující se většinou o víkendu (Matoušek, 2015, s.211).

U monitorovacího typu asistence se doporučují maximálně 3 asistence, poté by měla následovat buď návazná spolupráce s jinou službou (např. monitorovací typ asistence provádí OSPOD, navazující asistenci pak nezisková organizace) nebo ukončení asistence. Podporovací asistence „má pomoci nastartovat využití vhodných modelů a strategií, nikoliv nahrazovat schopnost a zodpovědnost rodičů“ (Matoušek, 2015, s.214). I podporovací asistence musí mít stanovenou časovou hranici, kdy budou asistované kontakty ukončeny a bude znovu rozhodnuto v rámci případové konference, o následujícím průběhu (Matoušek, 2015, s.214).

Cílem asistovaného kontaktu je co možná nejpřirozenější, klidný a nezatěžující způsob kontaktů dítěte s jedním z rodičů nebo příbuznými (Matoušek, 2015, s.214).

4.3 Asistované předávání

Asistované předávání je předávání dítěte jedním rodičem druhému za přítomnosti asistenta. Děje se tak v případech, kdy je pro dítě forma předávání zatěžující a ohrožuje jeho harmonický vývoj (Matoušek, 2015, s.205). „Rodiče, Orgán sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) nebo soudy žádají o provádění asistencí jen kvůli potížím, které nastávají při předávání dítěte z péče jednoho rodiče do péče druhého. Z důvodů, jež jsou často na straně rodičů (konflikt dospělých), ale někdy také na straně dětí (konflikt dítě-rodič), toto předání probíhá obtížně pro všechny, respektive neprobíhá vůbec“ (Matoušek, 2015, s.206).

Základní 2 typy asistence u předávání

1. Asistence při předávání jako monitorování. Stejně jako u asistovaného kontaktu sleduje asistent komunikační a situační prvky při předávání dítěte. A zasahuje do komunikace a situace, jen je-li to nezbytně nutné (Matoušek, 2015, s.210).
2. Asistence u předávání jako podporování. Taktéž, jako u asistovaného kontaktu podporuje asistent „hladký“ průběh předávání, podporuje

pozitivní komunikaci mezi rodiči a od rodičů směrem k dítěti (Matoušek, 2015, s.210).

Cílem asistovaného předávání je co možná nejpřirozenější, klidný a nezatěžující způsob přechodu dítěte od jednoho ke druhému rodiči (Matoušek, 2015, s. 211).

4.4 Znalosti a dovednosti asistenta

Mezi znalosti a dovednosti asistenta u kontaktů a předávání patří:

- znalosti a orientace v rozvodové tématice (sociální, právní a psychologické hledisko),

- schopnost empatie, vcítění se jak do prožívání dítěte, tak i dospělých,

- schopnost pracovat se všemi členy rodiny,

- komunikační dovednosti pro vedení rozhovorů rodičů v konfliktu, ale i vedení rozhovoru s dítětem,

- schopnost pozorovat a vyhodnocovat situaci a dle vyhodnocení zasáhnout v případě bezpečí dítěte nebo dalších zúčastněných osob,

- asistent si zachovává nestrannost, nepouští se do rozhovorů o podstatě sporů mezi rodiči, případně nedává najevo souhlas s jedním z rodičů, rozhovor by měl směřovat pouze k podmínkám styku a zajištění bezpečí pro dítě i rodiče, být neutrální, vyhýbat se střetu zájmů, nemít přátelský ani intimní vztah s jedním z rodičů, problém může nastat i v případě, že jen jeden z rodičů platí asistující organizaci (Matoušek, 2015, s.216-217).

4.5 Legislativní zakotvení

Jak uvádí Matoušek, legislativní zakotvení je u asistovaných kontaktů a asistovaných předávání jen nepatrné. Vzhledem k tomu, že se většina rozcházejících či rozvádějících rodičů obrací s pomocí na Orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), tak zde chybí legislativní úprava, která by OSPOD vedla k povinnosti asistovat u rodičů ve sporu při kontaktu či předávání dětí. „MPSV ve svém metodickém doporučení č.11/2009 (pravděpodobně správně) dovozuje, že pokud není povinnost účasti OSPD u

kontaktem rodiče s dítětem v žádném ustanovení v zákoně o sociálně právní ochraně dítěte upravena, nejedná se o výkon sociálně právní ochrany dětí, která je těmito orgány ze zákona povinně zajišťována“ (Matoušek, 2015, s.203). Asistence se v těchto případech děje spíše pod záštitou neziskových organizací, kteří nabízejí službu asistence v rámci sociálních služeb dle zákona č.108/ Sb.2006, zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (Matoušek, 2015, s.202-203).

4.5.1 Styk rodiče s dítětem dle občanského zákoníku

Občanský zákoník v zákoně č.89/2012 Sb., rodinné právo, ve znění pozdějších předpisů, části druhé, jasně definuje práva a povinnosti ve věci styku dítěte s rodičem. §888 zákona č.89/2012 Sb., rodinné právo, ve znění pozdějších předpisů, zní takto: „Dítě, které je v péči jen jednoho rodiče, má právo stýkat se s druhým rodičem v rozsahu, který je v zájmu dítěte, stejně jako tento rodič má právo stýkat se s dítětem, ledaže soud takový styk omezí nebo zakáže; soud může také určit podmínky styku, zejména místo, kde k němu má dojít, jakož i určit osoby, které se smějí, popřípadě 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.“ Dále se v §889, zákona č.89/2012 Sb., rodinné právo, ve znění pozdějších předpisů dozvídáme, že: „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.“ §890 zákon č.89/2012 Sb., rodinné právo, ve znění pozdějších předpisů uvádí, že: „Rodiče jsou povinni si vzájemně sdělit vše podstatné, co se týká dítěte a jeho zájmů.“ §891(1), zákona č.89/2012 Sb., rodinné právo, ve znění pozdějších předpisů dále říká, že: „Rodič, který má dítě v péči, a druhý rodič se spolu dohodnou, jak se rodič, který dítě v péči nemá, bude s dítětem stýkat. Nedohodnou-li se rodiče, nebo vyžaduje-li to zájem na výchově dítěte a poměry v rodině, soud styk rodiče s dítětem upraví. V odůvodněných případech může soud určit místo styku rodiče s dítětem.“ Je-li to nutné v zájmu dítěte, soud omezí právo rodiče osobně se stýkat s dítětem, anebo tento styk zakáže. Výše uvedené zákony jsou základními atributy ve styku dítěte s rodičem.

4.5.2 Asistence v zákonech

Jednu z forem asistovaného kontaktu zmiňuje zákon č.292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění pozdějších předpisů, který může stanovit tzv. *plán navykacího režimu dítěte s rodičem*. Rodič se postupně setkává s dítětem častěji a intenzivněji až do doby, kdy je naplněna soudem definovaná finální podoba kontaktu. Soud určuje osobu, respektive zařízení, které je pověřeno kontrolou výkonu plánu. Opět zde hrají významnou roli neziskové organizace (např. Sociálně aktivizační služby, Fond ohrožených dětí aj.) Další zmínku o asistenci, tedy konkrétně o asistovaném styku popisuje evropská Úmluva o styku s dětmi, kdy se „v článku 4 odst. 3 uvádí, že není-li v nejlepším zájmu dítěte udržovat styk s jedním z rodičů bez dohledu, je třeba zvážit možnost osobního styku s dohledem nebo jiné formy styku s tímto rodičem“ (Matoušek, 2015, s.204). Dále je v zákoně č.292/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů, o zvláštních řízeních soudních v článku 10 odst. (2) a) zmínka o tzv. *ochranných nástrojích*, k nimž patří i dohled nad stykem. Matoušek však uvádí, že nebýt ochoty neziskových organizací, neměl by v ČR soud žádnou oporu pro uplatnění tohoto ochranného nástroje (Matoušek, 2015, s.204).

Závěr

Ve 4. kapitole jsem představila pojem asistovaný styk, pod něhož patří také pojmy asistovaný kontakt a asistované předávání. Do kapitoly jsem zařadila také dovednosti asistenta při výše uvedených úkonech a na závěr této kapitoly jsem vše legislativně ukotvila. Navazuji poslední kapitolou v teoretické části o konkrétní službě, Sociálně aktivizační služby, Charita, Valašské Meziříčí.

5 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

V této poslední kapitole teoretické části bakalářské práce představím službu Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen SAS), které sídlí ve Valašském Meziříčí. Dále se v kapitole zaměřím na téma poskytování služby asistovaných kontaktů a asistovaných předávání, kterou SAS nabízí svým klientům. Součástí kapitoly budou pravidla služby při asistovaných kontaktech a asistovaných předávání a její cíle.

5.1 Sociálně aktivizační služby v Charitě Valašské Meziříčí

Pod záštitou Charity ve Valašském Meziříčí funguje od r. 1999 klub Zeferino, jehož cílovou skupinou jsou děti školou povinné. Z klubu Zeferino se v roce 2007 začala transformovat nová služba, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve formě *terénní služby*. Z počátku se služba potýkala s námahou finančního zabezpečení, ale v roce 2012 nastal zlomový bod, kdy došlo k významným změnám, jako jsou personální změny, vyžadující pevný základ a následnou stabilizaci nového týmu, a hlavně získání veřejné zakázky ze Zlínského kraje na poskytování sociálně aktivizačních služeb (Výroční zpráva SAS, 2012).

„Posláním Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Valašské Meziříčí je aktivizace rodin s nezaopatřenými dětmi, v situaci, kdy není v možnostech, schopnostech, dovednostech a postojích rodiny samostatně plnit své základní funkce. Smyslem naší služby je podpora a vedení jednotlivých členů při obnově těchto funkcí“ (Výroční zpráva SAS, 2012).

Cílem služby je rodina, která je v daném prostředí a sociální pozici (Výroční zpráva SAS, 2012):

1. „sama schopná účelně hospodařit s přijatými prostředky
2. zabezpečit pravidelnou školní (předškolní) docházku a vhodné prostředí pro studium
3. zabezpečit vhodné prostředí pro zdravý vývoj dětí
4. umí využívat příležitostí a obecných institucí k dobru svého růstu a uplatnění svých členů v daném společenském prostředí

5. dokáže udržet svou situaci na úrovni neohrožující bezpečí a zdravý vývoj všech svých členů.“

Služba je poskytována rodinám s dětmi, až do ukončení středoškolského vzdělání s místem pobytu v ORP Valašské Meziříčí, Rožnov pod Radhoštěm a Hranice na Moravě, které potřebují podporu při obnově svých základních funkcí. Služba SAS se řídí dle zákonem 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

5.2 Poskytování služby asistovaného kontaktu a asistovaného předávání

Asistované kontakty a asistované předávání se ve službě SAS, Charita Valašské Meziříčí, začaly poskytovat od roku 2013. Pro službu to byla zcela nová zkušenost s poskytováním této služby, kterou v okolí nenabízela v té době žádná jiná služba. Proto bylo nutné vypracovat novou metodiku pro asistované kontakty a asistované předávání. V metodice SAS se uvádí, u asistovaných kontaktů a asistovaných předávání, že jde o podporu rodiče při jeho kontaktu s dítětem (dětmi). Děje se tak v případě, že rodiče nedokáží z různých důvodů zajistit bezpečný, pravidelný a bezproblémový kontakt dítěte s druhým rodičem. Asistence při kontaktu nebo předávání dítěte rodičem je jedním z nástrojů, který služba SAS využívá při práci s klientem. Služba je pro klienty dobrovolná, rodič sám může požádat o podporu při asistovaném kontaktu nebo asistovaném předávání dítěte, kdy jej pracovník SAS doprovází. Sociální pracovník zajistí zprostředkování zpětné vazby, hlavně při následných schůzkách s klienty, zajistí odkaz na odborníky, přípravu a plánování průběhu či programu pro setkání s dětmi, podporu při komunikaci s bývalým partnerem, poradenství v oblasti rodinného práva a sociálních dávek (Metodika SAS,2019).

5.3 Cíl práce při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání

Při jednání se zájemcem o službu, pracovník vydefinuje klientovu zakázku, jeho cíl. Shoduje-li se s nabídkou služby SAS, je s klientem uzavřena smlouva. Cílem práce při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání je podpora rodičovských kompetencí a dovedností. Naplnění cíle se tak děje pomocí asistence a následných schůzek, na kterých dává sociální pracovník klientovi zpětnou vazbu z předchozí asistence, jejímž smyslem je náhled na vlastní chování rodiče při kontaktu nebo předání dítěte, s cílem

bezproblémové a vhodné komunikace rodiče s dítětem a mezi rodiči tak, aby dopady konfliktní situace byly mezi rodiči a na dítě co nejmenší. Cíle dosahuje klient s podporou sociálního pracovníka v naplňování kroků individuálního plánu (Metodika SAS, 2019). Naplnění cíle znamená, že si situace nevyžaduje asistenci u kontaktů rodiče s dítětem nebo jeho předávání druhému rodiči.

5.4 Pravidla sociálně aktivizační služby při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání

Každá služba má svá pravidla, bez kterých nelze službu poskytovat. Není však zárukou, že se pravidla ze strany klientů budou vždy dodržovat. U asistovaného kontaktu a asistovaného předávání jsou pravidla SAS zvláště upraveny. Pravidlem by mělo být, že pracovník do asistovaného kontaktu nebo asistovaného předávání nezasahuje. Pokud kontakt rodiče s dítětem nebo jeho předání neprobíhá standardně, například rodič nechce předat dítě, nemotivuje dítě, aby šel k druhému rodiči, spíše naopak dítě nabádá, aby druhého rodiče odmítalo nebo nechce předat léky, které dítě potřebuje, rodiče na sebe křičí před dítětem a podobně, pracovník apeluje na rodiče, aby postupovali dle rozsudku určeného soudem nebo dle dohody mezi rodiči. V případě, že u předávky nebo kontaktu dojde k situaci, kdy je ohrožen život nebo zdraví kteréhokoliv z účastníků, volá pracovník SAS PČR. V pravidlech asistovaného kontaktu a asistovaného předávání se taktéž doporučuje nefotografovat, nepožívat audio nebo video záznam, nebýt agresivní, vulgární, neponižovat druhého z rodičů (pravidla SAS,2019).

Závěr

V poslední kapitole teoretické části jsem představila sociálně aktivizační službu ve Valašském Meziříčí, její vznik, poslání a poskytování asistovaného kontaktu a asistovaného předávání. Navazuji částí praktickou, jejíž obsahem bude výzkum zaměřený na skutečnosti, se kterými se sociální pracovníci potýkají při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání.

II. Praktická část

6 Výzkum

V 6. kapitole praktické části uvedu metodu výzkumu, kterou jsem použila při zkoumání názorů sociálních pracovníků na problémy v oblasti asistovaných kontaktů a asistovaných předávání. Představím metodu, kterou jsem použila při sběru dat, plánování a průběh výzkumu. Zakončím shrnutím a zhodnocením výsledků.

6.1 Cíl výzkumu

Cílem práce je zjistit, pomocí empirického výzkumu, co považují sociální pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SAS) v Charitě ve Valašském Meziříčí za problém u asistovaných kontaktů a asistovaných předávání. Součástí cíle je nalezení nástrojů k řešení či eliminaci jimi uváděných problémů, které budu hledat společně s pracovníky SAS. Očekávám návrhy ze strany sociálních pracovníků, ale také nástin řešení vyplývající z výsledků empirického šetření, které může udávat směr, jakým lze problémy řešit.

Výzkumná otázka zní: *„Co považují sociální pracovníci za úskalí při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání? Jaké nástroje může použít sociální pracovník SAS Charita Valašské Meziříčí při řešení nebo prevenci problémů vzniklých při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání?“*

6.2 Metodologie výzkumu

Pro svůj výzkum jsem vybrala metodu kvalitativního výzkumu. Dle Miovského jsem použila metodu sběru dat formou tzv. interview, konkrétně pak metodu polostrukturovaného rozhovoru (Miovský, 2006,s.160). Ve výběru zkoumaných jednotek jsem využila, jak uvádí Hendl, tzv. totální výběr, což znamená, že jsem z hlediska malého počtu objektů udělala rozhovory se všemi pracovníky organizace, kterých bylo celkem 10 (Hendl, 2008, s.148-149). Přesto jsem pro svůj výzkum nakonec využila jen 9 z 10 zkoumaných jednotek, a to z důvodu později nastaveného parametru, jimž je zkušenost s asistovaným předáváním a asistovaným kontaktem, nebo alespoň s jedním z výše uvedených druhů asistence. Byť jsem udělala

rozhovory se všemi 10 pracovníky, přepis rozhovorů a jejich analýzu jsem provedla u 9, neboť 10. respondentka neměla žádné zkušenosti s asistovaným kontaktem, ani s asistovaným předáváním. Dále jsem využila techniku doslovné transkripce, kdy jsem zachovala mluvené slovo v přirozeném projevu respondentů (Hendl, 2008, s.208). Nashromážděná data v podobě nahrávek a následné transkripce jsem zpracovávala formou otevřeného kódování (Hendl, 2008, s.247-250).

6.3 Realizace výzkumu

Po domluvě s vedoucí SAS ve věci výzkumu, Nejprve jsem řešila svolení realizace výzkumu ve službě SAS. Dohodla jsem se na schůzce, kde budou všechny pracovnice SAS pohromadě, abych je požádala o rozhovory pro můj výzkum. Na schůzce jsem objasnila svůj požadavek a cíl mé práce. Pracovnice SAS s rozhovorem souhlasily. S každou pracovnící jsem si domluvila termín a místo setkání k realizaci samotného interview. K rozhovoru jsem měla předem připravené otázky související s teoretickou částí bakalářské práce na téma Úskalí sociálních pracovníků při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání. Jak uvádí Hendl, věnovala jsem pozornost též etické otázce výzkumu (Hendl, 2008, s.153). Informovaný souhlas a anonymitu jsem řešila na společné schůzce a na podporu bezpečného prostředí ještě jednou s každým respondentem zvláště, vždy těsně před realizací interview. Pasivní souhlas se týkal svolení s audio nahrávkou při rozhovoru a následném použití jeho částí ve výzkumu. Z důvodu anonymity neuvádím ve výzkumném projektu žádná jména, respondenti jsou označeny písmenem a číslem. Uvádím délku praxe respondentů, tu však opět z důvodu anonymity nepřičítám k respondentům.

6.4 Sběr dat

Na rozhovory jsem se důkladně připravila. Nachystala jsem si seznam otázek, vyzkoušela a zkontrolovala funkci nahrávacího zařízení a přijela s předstihem na předem domluvený rozhovor. Rozhovory jsem měla rozdělené celkem na 4 dny. Jednalo se o 2-3 rozhovory za den. S ohledem na časové možnosti dotazovaného jsem rozhovor naplánovala na hodinu trvání pro každého respondenta. Rozhovor jsem realizovala v budově, kde sídlily sociálně aktivizační služby a to v místnosti, kde běžně probíhají například

jednání se zájemcem. V místnosti bylo zajištěno soukromí, při rozhovoru nebyl respondent nikým rušen. Po organizačním úvodu (informovaný souhlas, vhodná instalace nahrávacího zařízení) jsem respondentu uvedla do problematiky mého výzkumu a přečetla vždy všechny otázky. S respondenty jsem se dohodla na postupném kladení otázek popřípadě jejich doplnění. Průměrná délka rozhovoru byla 50 minut. Z důvodu navázání důvěry a bezpečného prostředí jsem volila formu počátečního neformálního rozhovoru a až poté jsem přešla k výzkumným otázkám. S většinou respondentů jsem se neznala a právě tam jsem věnovala navázání důvěry větší pozornost. Již první rozhovor, který jsem si následně přehrávala, mi ukázal chybu. Chybou bylo, že jsem respondentovi neposkytla dostatek časového prostoru na odpověď. Měla jsem pocit, že respondent potřebuje pomoci a povzbudit k odpovědi, a do tohoto prostoru jsem vstupovala dalšími návodnými otázkami. Naopak při náslechu dalších realizovaných rozhovorů jsem zjistila, že až ke konci rozhovoru přicházely velmi hodnotné a hluboké myšlenky ze strany respondenta.

6.5 Analýza rozhovorů

Nahrané rozhovory jsem nejprve doslovně přepsala. Již při přepisování rozhovorů jsem v počítači uváděla v komentářích poznámky týkající se různých pasáží. Po vytisknutí všech rozhovorů (jeden rozhovor čítal okolo 6 – ti stránek) jsem využila dle Miovského techniku barvení textu, který jsem dělila nejprve do různých kategorií (Miovský 2006, s. 211). Ke kategoriím jsem navíc použila kódování pomocí čísel, poznámek a zkratk. Díky této technice byly pasáže přehledné a v další fázi analýzy dobře propojitelné. Po prvním pročetí přepsaných textů se objevily dvě skupiny, které byly tvořeny značným množstvím podskupin označených číselnými kódy, pod kterými byli přiřazeni respondenti. Vždy, když se u respondenta objevila nová podskupina, tak jsem ji zapsala, popřípadě respondenta dle odpovědi přiřadila již k existující podskupině. Vzniklo tak velké množství poznámek a kódů, u kterých jsem v další fázi analýzy tvořila kategorie rozdělené do dvou okruhů.

Na počátku rozhovoru jsem zjišťovala délku praxe respondentů. Z důvodu anonymity neřadím odpovídající roky praxe ke konkrétní značce

respondenta, která má podobu písmene a čísla P1 – P9. Jelikož jsou respondenti kolegové v oboru, a některé jsem znala z předchozího zaměstnání, tak jsem si s respondenty v rozhovoru tykala.

6.6 Výsledky analýzy

Nejprve jsem zaznamenala délku praxe respondentů u asistovaných kontaktů nebo asistovaných předávání. Uvádím dle časové posloupnosti, čísla respondentů v tabulce č.1 nejsou záměrně shodná s označením respondentů u dalších citací. Dále se z rozhovorů po pečlivé analýze vykryštovaly dva základní okruhy - **ÚSKALÍ A ŘEŠENÍ**. Potíže vyjádřené respondenty přirozeně prolínaly návrhy na jejich řešení.

Tazatelka: „Jak dlouho pracuješ v oblasti asistovaných kontaktů nebo asistovaných předávání?“ Odpovědi v počtu roků jsem zaznamenala v níže uvedené tabulce č.1

Respondenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Délka praxe	5let	5let	2,5let	2r.	2r.	1,5r.	1r.	0,5r.	0,5r.

Tab.č.1

6.6.1 Úskalí

Úskalím jsem nazvala to, co pracovníka trápí, nebo s čím si neví rady. V rozhovorech jsem po kódování a následné analýze našla mnoho úskalí, se kterými se potýká sociální pracovník při asistovaných kontaktech nebo asistovaných předávání. Na začátku citací vkládám otázku, která byla zdrojem odpovědí pro všechny kategorie v okruhu úskalí. Někteří respondenti se rozpovídali tak, že by bylo chybou zastavit jejich vyprávění strukturovanými otázkami. Ocenila jsem proto metodu polostrukturovaných otázek, kdy jsem respondentům dávala prostor pro jejich vyjádření bez většího omezení. Dle podrobného zkoumání a další fáze analýzy jsem rozdělila první okruh do pěti kategorií, kterými jsou:

- **Emoce**
- **Manipulace**

- **Ohrožení**
- **Spolupráce**
- **Nestrannost**

Emoce

Kategorie *EMOCE* vyplynula v rámci analytického rozboru rozhovorů. V průběhu rozhovorů jsem nepřemýšlela nad tím, že by mohlo být závažným úskalím prožívání a emocionální vtažení pracovníka do příběhu asistovaných kontaktů nebo asistovaných předávání. Níže uvádím citace respondentů, které jsou doslovně přepsány pro autentičnost získaných rozhovorů.

Otázka č.2: Je práce u asistovaných kontaktů nebo asistovaných předávání obtížná? V čem?

P1 „Otec mě potom normálně pozdravil, ale **měla jsem strach**. Člověk nemůže vědět, co jej může napadnout.“ (Respondent P1 popisuje setkání s agresivním klientem.)

P2 „Ta bezradnost, to je asi ten **nejhorší pocit**, který jsem tady zažila.“

„Nejzávažnější vidím to, že se ty strany snaží toho pracovníka do toho **zatáhnout úplně cele emocionálně**.“

P3 „To bylo úplně **strašné**, dlouho mi to trvalo, než jsem to vstřebala. **To bylo hnusné, to byla jedna z nejhnusnějších předávek**.“

P4 „Je to strašně **nepříjemné**, když nás natáčí.“

P5 „Sama jsem u sebe pozorovala, takovou tu skepsi a takovou **necht’ už se vůbec o tom bavit už taková beznaděj**, tak takové jakési vyhoření se mě zmocňovalo. To jsem ani nikdy nepocítila u těch našich sociálně slabších klientů¹. Když vidím, že si to řeknem, že oni přijmou tu zpětnou vazbu, nějak to zhodnotíme uděláme si nějakou představu, jak by to mělo vypadat a na další schůzce je to ještě horší a trvá to třeba takhle rok, tak jsem zjistila, že už mám takovou **nechuť** vůbec se o něčem bavit s tím pánem, že mi to připadá zbytečné, že to je pořád dokola a že on stejně udělá příště to samé nebo ještě hůř.“

P6 „Pro mě bylo těžké, když mi vykládala ten svůj příběh, tak asi **zpracovat to**, čím vším si ona musela projít.“

¹ Sociálně slabšími je zde míněná klientela SAS, která nevyužívá služeb asistovaného kontaktu nebo asistovaného předávání.

*„Pro mě bylo **nejtěžší**, když jsem viděla otce, jak pláče, když se loučí s dcerou a ta matka byla taková, že ho zdupala za to, že přišel o pět minut později.“*

P7 *„Za mě, kdybychom tu službu nemuseli poskytovat, tak by jsme byli šťastní lidičky na světě, protože **mě to dělá strašně zle**, jako člověku a vůbec, ty tahanice o to děcko.“*

P8 *„Nebo se dostávám do situací, kdy nemám co říct, kdy otec dělá všechno, kdy řízení o péči trvá tři roky, jakože cože? A kdy matce všechno projde a jemu nic, to je **prostě čiré zoufalství** a co chceš tomu rodiči říct?“*

P9 *„Víš to je takové, že **se v tom plácáme** a já už tomu v uvozovkách funkčnímu rodiči, nemám co říct, kromě toho, že je nechám vymluvit, a postěžovat si.“*

*„Nenechat se **do toho stáhnout**, zachovat odstup, to je asi hrozně **těžké**, protože něco vnímáš, něco vidíš, vidíš jaké to má dopady na to dítě a nejen na to dítě.“*

Při analýze rozhovorů jsem pozorovala, že jedním z nejvážnějších úskalí je emocionální prožívání pracovníků SAS při práci s klientelou asistovaných kontaktů nebo asistovaných předávání. Všichni respondenti se k této oblasti vyjádřili s velkou negací. S výsledků analýzy vyplývá, že je tato kategorie pro pracovníky SAS zatěžující a stresující. Další kategorií je manipulace.

Manipulace

Při analýze rozhovorů jsem pozorovala velké množství výpovědí o manipulaci. Proto jsem ji zařadila mezi úskalí, na které naráží pracovníci při asistovaných kontaktech nebo asistovaných předávání. Uvádím citace související s touto kategorií u každého z respondentů, neboť o manipulaci hovořili všichni respondenti.

P1 *„To očekávání těch rodičů, že mi jim budeme dělat svědky, k soudu a k těm jejich hrám, které mezi sebou hrajou, **takže my budeme ti, co budou svědčit** proti tomu druhému partnerovi.“*

P2 *„Často dochází k **manipulaci** těch pracovníků. K nátlaku té jedné strany a k emočnímu vydírání doslova těch pracovníků.“*

*„On by měl říct, co on nezvládá, ale pak se většinou ukáže, že on řekne, že všechno zvládá, ale **chce nás kvůli tomu, abychom nějakým způsobem napravili toho druhého rodiče**. Oni mají pocit, že asi jako nějaká výchovná učitelka přijdu a budu*

toho druhého rodiče krotit nebo mu říkat, co by měl dělat, aby to bylo ve prospěch toho klienta.

P3 „Rodiče se nás snaží **manipulovat**, ať už po telefonu nebo osobně na schůzkách nebo těsně před předáním, těsně před kontaktem nebo ukončením kontaktu. Tlačí nás všechny a mě taky několikrát tlačili tím směrem, kterým oni chtěli.“

P4 „Když mu špatně nastaviš hranice a on s Tebou **manipuluje**, tak prostě bude moct.“

P5 „Na schůzkách se nás **snaží přesvědčovat**, že ta chyba je v tom druhém a to můžu považovat za manipulaci to je pořád ten boj, že ho pořád vracíme k němu.“

P6 „Ty rodiče mají někdy tendenci tak **zmanipulovat a natlačit**, to je prostě neskutečné, že fakt si musíš dávat pozor, být obrovsky ostražitá a dávat bacha, aby ses nenechala zmanipulovat.“

P7 „Říkají třeba, jestli **můžeme vyřídit tomu pánovi.....a tak**“

P8 „Já jsem vždycky před schůzkou přemýšlela, co na mě vytáhne a co udělám? Ze začátku jsem ji na to naskakovala, to je přirozená lidská slušnost, když se tě někdo na něco zeptá, tak odpovíš, jenomže pak jsem zjistila, že ona mě **tlačí úplně brutálně do kouta**, tak jsem si říkala, co s tím budu dělat?“

P9 „Jako ta jeho manipulace, jestli ji dokážeš za své odhalit, to že tě nějakým způsobem **někam strká, manipuluje**, jestli to dokážeš odhalit, a za druhé, jestli jsi dostatečně asertivní na to, aby si dokázal nastavit ty hranice.“

I v kategorii o manipulaci, která z textů po analýze vyplynula, bylo znatelné úskalí, se kterým se potýkají všichni respondenti. Někteří respondenti vyjadřovali manipulaci jako závažný zásah a narušení jejich práce. Jeden respondent uvádí, že je to **boj** vracet klienta stále k podstatě poskytování služby. Někteří klienti manipulují pracovníky a jejich cílem je mít jen svědka, který bude svědčit v jeho prospěch proti tomu druhému. Dva respondenti uvedli nutnost nastavení hranic, v opačném případě dávají prostor pro manipulaci. Dále cituji vyjádření v kategorii ohrožení.

Ohrožení

Při důkladné analýze jsem zjistila, že respondenti ve svých odpovědích hovoří o ohrožení pracovníka, a to nejen ve smyslu agresivity ze strany klienta, ale také ve smyslu zneužití vyjádření nebo jen slovíčka, které pracovník řekne klientovi. Dále je pracovník z výpovědí respondentů ohrožený například natáčením nebo audionahrávkami, které může klient zneužít, v neprospěch sociálního pracovníka.

Také případy, kdy je pracovník nucen vypovídat na policii z důvodu konfliktu mezi rodiči, a jeho údaje, jako je adresa bydliště a datum narození mají ve zprávě oba dva rodiče. Pracovník se tak cítí ohrožený ve smyslu zneužití informací. O ohrožení mluvili všichni respondenti.

P1 „*Otec byl **agresivní**, křičel po nás, že nám rozbije držky, jestli se ještě jednou objevíme.*

P2 „*Třeba ten pocit, když na mě klientka poprvé s kamerou mířila a chtěla po mě všechny konkrétní informace, kdo jsem, odkud jsem, prostě taková zpověd' s namířenou kamerou, tak vím, že se mi potom rozbuchalo srdíčko, já jsem nevěděla, že ten člověk je tak silný manipulačně, že by mě mohl chtít někam dotlačit, já jsem se musela držet v těch svých mantinelech, co můžu a co nemůžu říct. Protože když něco řeknu navíc, tak je z toho potahování a stížnosti, tak se snažím držet toho, co můžu.“*

P3 „*A teda my jsme měli ještě s kolegyní takovouúúú, jeh, to bylo hodně náročné, že jsme měli asistovaný kontakt s rodičem, který byl agresivní, byl trestně stíhaný, my jsme chodily po dvou, kdyby náhodou něco a vlastně na posledním asistovaném kontaktu nás slovně napadl a vlastně skončilo to tím, že **vlastně vyhrožoval**, no to bylo strašné!“*

*„Potom píšeme zprávu, jak to vidíme my, píšeme i matce i otci. Ve chvíli, kdy se **blbě formuluje věta, tak už je průšvih**. Zase jdou stížnosti a tydlencty věci“*

P4 „*Je to strašně nepříjemné, když nás natáčí. Většinou nahrává ten, který nemá smlouvu. Něco špatně řekneš a je to průšvih.“*

*„Někdy může pracovník v **dobré víře něco říct, ale otočí se to proti němu.**“*

*„Třeba byla situace, kdy jsem musela na výslech a všechny mé údaje jsou v zápisech, které má matka i otec, a defakto ty citlivé údaje mají teďka zveřejněné. Takže **ten pracovník tak jako není úplně chráněný.**“*

P5 „*On (klient) je někdy na nás, takový **hulvátský, agresivní slovně**, dovede bát hodně **takový ostrý**, když není po jeho a když se mu nevyhoví.“*

P6 „*Třeba holky měly stížnosti, že něco jako ušlo, a už to klienti prostě využili, zneužili. A nebo ten něco pustil, že nenapsal tak, jak se přesně stalo, a už si tě chtěj brát jako by ten důkaz: Ona tohle řekla!, ale ve skutečnosti, stál o dva metry dál, ve skutečnosti nestál přede dveřmi, ale za dveřmi, a že **tě prostě berou za to slovo a už tě tahají.**“*

P7 „U jedné předávky byl pán spíš takový násilník, vyhrožoval.“

„Spíš ať člověk neřekne něco, nějaké slova, aby to nezneužili.“

P8 „Paní je taková agresivní, takže na drzovku vzala tu kameru a začala: „kdo jste, proč sem chodíte, kdo vás platí?“ A ty nikdy nevíš, co ona se bude ptát a teď jak reagovat?“

P9 „Třeba řeknu, ne s tímhle člověkem já pracovat nemůžu, tam sama nejdu, tady je to ohrožující. Jako **ohrožení díky těm slovíčkám**. Je to zase na vyhodnocení každého z nás.

Ne všichni respondenti měli zkušenost s agresivními klienty, kteří by je ohrožovali, ale většina viděla ohrožení i v oblasti zneužití jakéhokoliv vyjádření, slovíčka, či zprávy. V této oblasti viděli velké zatížení, neboť se stále musí kontrolovat a hlídat, aby neřekli něco, co by bylo použito proti nim, nebo bylo podnětem ke stížnosti ze strany klienta. Ovšem také setkání s agresivním klientem je dle vyjádření respondentů velmi zatěžující a náročné. V rozhovorech jsem analyzovala další kategorii, kterou lze považovat za úskalí a to spolupráci s rodiči.

Spolupráce

Jedna z otázek byla zaměřená na spolupráci pracovníka s klientelou asistovaných kontaktů a asistovaných předávání. Spolupráce nemusí být vždy jednoduchá a otázka č.3 v této kategorii zní: „**Jaká je spolupráce s rodiči?**“ **Spolupracují bez větších problémů na obou stranách, myslím tím otec i matka?** Uvádím zde jen odpovědi, ve kterých jsem zaznamenala potíže ve spolupráci s rodiči.

P2 „Při základním konfliktu je to jenom jednostranné, protože mi máme jenom otce klienta nebo matku a druhá strana klientem není, tak já ho můžu učit jakým způsobem komunikovat, jak to jinak říct, ale ta druhá strana je třeba zablokovaná, v tom je ta chyba, že my **nemůžeme pracovat s oběma stranama, když nechtějí.**“

P3 „**Jeden rodič trvá na asistovaném kontaktu**, protože dle něj druhý dítě špatně obléká, špatně ho stravuje, argumentuje takovými banalitami, kdy každý má jiný výchovný styl, no, **a ten druhý už nás nechce**, co potom?“

P4 „Vždy je lepší když spolupracují oba dva, ale u asistovaných předávání může spolupracovat jen jeden. A to je většinou ten, který to chce řešit, ten spolupracuje a ten, který to má jen jako důkaz, ten **spolupracovat nechce.**“

P5 „Když s tím druhým rodičem **nemám smlouvu, tak s ním nemůžu nic řešit, pouze zdvořile mu odpovědět, ale nic mu neříct.**“

P8 „Je těžké, když **jeden z rodičů nespolupracuje, není klientem naší služby a v zásadě nesouhlasí s tím, aby tam někdo chodil, jo tak to většinou jede do nás.**“

Komplikace ve spolupráci jsou hlavně u asistovaných předávání. U asistovaných kontaktů musí spolupracovat obě strany, v opačném případě se služba neposkytuje. Z analýzy rozhovorů jsem zjistila, že je pro respondenty o to více ztížená práce při asistovaných předávání, když jeden klient nechce spolupracovat a navíc je tím, který nemá takový zájem o vyřešení situace, jako rodič, který bez větších problémů spolupracuje a přijímá zpětnou vazbu od sociálních pracovníků. Respondenti se vyjádřili negativně v případech, kdy chce spolupracovat jen jeden rodič, preferují spolupráci s oběma. Následující kategorií, která vyplynula z analýzy rozhovorů je nestrannost.

Nestrannost

Být nestranný v situacích, kdy je jeden z klientů agresivní a nepříjemný? Někteří z respondentů sami otevřeli téma nestrannost, čehož si velice vážím. Zvládne to každý pracovník bez větších potíží? Odpověď jsem našla při analýze v některých z interview.

P1 „A teď, když je někdo někomu nakloněný více? Ty naše sympatie k jednomu z rodičů, tak jak můžeme opravdu věřit tomu druhému rodiči? My ale nemusíme vidět až co je za tím vším. Já se bojím, abychom to opravdu vyhodnotili správně. My fakt nemusíme být...(puza)., jo my jsme teď v téhle situaci, my ale **vůbec nevíme, co bylo před tím, proč se teď ten rodič chová tak, jak se chová a nechová se dobře. My vidíme jen tenhle okamžik, ale jako co bylo před hodinou nebo před nějakou dobou? Třeba dítě plakalo a my víme, jestli ta maminka opravdu nebrojí proti tomu tatínkovi TÁK moc, že bude hučet do toho děcka neustále jako „tvůj táta to je, on je zlý, on je špatný, já nevím co, on ti bude ubližovat, mně ubližuje, já jsem chudáček, se mnou tady zůstaň! Víme my to? Teď my jsme jenom viděli, že děcko nechtělo jít k tátovi a teď jak?“**“

„Taky když to slyšíš od těch kolegyně **pan B má moje sympatie a paní E nemá moje sympatie**, jako jo rozumím, vnímají tam, že je tam opravdu ta manipulace ze strany rodiče. Někdo může mít ten cit a jít opravdu do té hloubky a poznat to, ale může být spousta takových, kteří do té hloubky nejdou a **nepoznají to.**“

P4 „Strašně těžké je zachovat nějakou tu nestrannost. Když pracuješ s **jedním** vidíš to jen z **jedné strany**, nevidíš tu druhou stran, když pracuješ s oběma tak vidíš, že ten jeden je víc náročnější a problematictější než ten druhý a **být nestranný je strašně těžké.**“

P5 „My musíme pořád **dodržovat tu nestrannost, ale jestliže on se chová hulvátsky a prostě vůči té matce, tak lze ji nutit do kontaktu s tímto člověkem?** To jsou otázky jak to řešit.“

P8„Nebo klienti dostanou pracovníka OSPOD, který **nedokáže zachovat nestrannost** my víme, že matka má opravdu pravdu a my ji vedeme k tomu, aby si stěžovala, aby to řešila, kdy prostě pracovnice OSPOD **nadržuje otci, no do háje!** Takže ji zničí život pracovnice OSPOD, protože prostě **nadržuje otci a ona nemůže být s děčkama, to nepochopíš!**“

P9 „A tohle to si nebrat osobně a nenechat to na sebe působit to je hodně těžké a ustát to, že se tam ti dva boxujou a to děcko tam je prostě a **nezasahovat do toho a být nestranný a někdy udržet si nestrannost je nadlidský úkol, protože v některých případech je to tak evidentní.**“

Při analýze rozhovorů jsem si uvědomila jakou odvahu i důvěru měli respondenti, kteří otevřeně hovořili o problému nestrannosti. Svědčí to o jejich osobnostní a profesní vyzrálост, ovšem jen v případě, že s tím pracují. U jedné odpovědi uvedl respondent (P8) problém nestrannosti u pracovnice OSPOD. I to může být úskalím, když pracovník vidí podporování jen jednoho klienta jiným pracovníkem. Respondent P8, dokonce hovoří o nadlidském úkolu. V některých chvílích, a tím více u asistovaných kontaktů nebo asistovaných předávání, kdy jsou rodiče v nepřátelském postoji vůči sobě navzájem a někdy i druhým, může dojít k zásadní chybě. Jak uvádí respondent P1 a P4, pracovník nemusí vidět tu druhou stranu nebo předchozí situace, které klienty ovlivňují. Riziko nestrannosti může nastat také v případě, kdy se klient chová vůči pracovnícím nebo druhé straně (jeden z rodičů k druhému) nepříjemně a po takové zkušenosti může nastat velký problém s nestranností, jak uvádí respondent P9 a P5. Navazují druhým z okruhů, nazvaným řešení.

6.6.2 ŘEŠENÍ

V této podkapitole se budu zabývat návrhy pracovníků na řešení některých z úskalí. Při analýze rozhovorů jsem nacházela řešení, která se stávala přirozenou součástí textu, ve kterém se hovořilo o problémech. Sami respondenti nacházeli různá řešení, ať už z vlastních či převzatých zkušeností nebo přispívaly svými návrhy. V další fázi analýzy jsem okruh řešení po řádném kódování rozdělila na čtyři kategorie:

- **Informace/Vzdělávání**
- **Sdílení v týmu**
- **Návazné schůzky**

Informace/Vzdělávání

Disponovat informacemi je jedno z kritérií, které podporuje profesionalitu v oblasti sociální práce. V této kategorii jsem zjistila, jak se službě daří v této oblasti, s ohledem na jejich krátkou historii poskytování asistovaných kontaktů a asistovaných předávání.

Otázka č. 3. „Jak jsi byla na asistované kontakty a asistované předávání předem připravena, zaučena?“ Co by si nyní uvítala nebo potřebovala?

P1 *„Myslím si, že by pomohlo, kdyby byl nějaký výcvik. Nebylo by marné, kdyby byl nějaký kurz čistě na asistované kontakty a asistované předávání, jak by měl probíhat, co by měl člověk dělat v krizové situaci. Myslím, že by pomohl nějaký jednodenní kurz, nějaký nácvik situací, myslím, že by to bylo lepší, než nějaká brožura.“*

P2 *„Docela brzy jsem začala asistované kontakty a asistované předávání tedy hned asi ten měsíc, co jsem nastoupila, ale nebyla jsem na to sama, byla jsem na to připravená profesně staršími kolegyněmi, jak na poradách týmu, tak v metodikách.“*

„Dobré jsou kurzy, které jsou zaměřené na tu komunikaci. Je v tom strašně moc psychologie. Psychologie nejen u toho pracovníka, jak on to má ustát, jak ty emoce zpracovat, jak tu situaci zpracovat, jak se k tomu postavit, ale i psychologie těch samotných klientů, co poradit jim.“

P3 *„Od holek jsem se naučila, že se říká pořád jedno a to samé do kolečka: ne nemůžu přenést informace, máme to v pravidlech, vy jste kompetentní rodiče, říkejte si to navzájem, co budete dělat, až se služba ukončí? A pak jedno a to samé do kolečka, pak si chvílema připadám, že si ti lidi musí myslet, že jsem mimo.“*

„Pak navrhujeme ten komunikační deník² a trošku je vedeme k tomu, aby se na tom shodli a sdělili si základní informaci bez emocí.“

P4 *„Umím si představit kurz na ty praktické ukázky, jako stalo se tohle a tohle a reagovali jsme takhle. Ale nedokážu si představit, že by vedl kurz někdo, kdo si to nikdy nezažil.“*

P5 *„My jsme byly jedni z prvních, kteří to dělali, takže ani nebylo, kde se učit a brát nějaké zkušenosti. Někdy jsme zjistily, že někteří byli mnohem za námi.“*

„Trošku nám pomohla přednáška od Jeronýma Klimeše, který hovořil o tom, jak to s těma lidma cvičí, jak je to pro ně strašně těžké a silné. Ta velká láska, která je přivedla k sobě, tak je teď opačná síla, která je zase rozdělila. Někdy si říkáš, co blbnou, to jsou magoři, proč se tak chovají? A ta přednáška tomu člověku trošku pomůže, že to pochopíš.“

P6 *„V ten měsíc co jsem nastoupila tak jsem měla první AP“*

„Co by mi třeba pomohlo, by bylo nějaké školení, abych měla takové ty právní informace, tak toto, abych třeba v něčem časem neudělala chybu.“

P7 *„Když jsem přišla, tak jsem neměla dostatek informací, takže teďka, tak vstřebávám a učím se. Ted jsem byla na školení v Olomouci, a tam jsme měli kurz na komunikaci s náročnými klienty, tam jsme měli jak se neptat klientů a jak reagovat na jejich požadavky. Mně to vyhovuje, když to mám jasně stanovené.“*

P8 *„Asistované kontakty a předávání dělám prakticky od začátku, co jsem nastoupila. Samozřejmě snažila jsem se získávat nějaké informace od kolegů a oni mi je určitě dávali, ale to je to, že na některé situace se nemůžeš dopředu připravit, na druhé straně jakoby s každou další předávkou si vždycky z toho něco vezmu a nějakým způsobem koriguju svoje chování na dalších a dalších předávkách“*

P9 *„Příprava nebyla žádná. Když jsem nastoupila do služby, tak už někdo měl zkušenosti, mluvilo se o tom, ale dokud si na to nesáhneš, nebo nejsi alespoň v té dvojici, tak nějaké teorie fajn, ale pořád je to málo. Ta osobní zkušenost, ten kontakt s tím konfliktním rodičem, tak tam tě teorie na to úplně nepřipraví. To si na to musíš sáhnout, podívat se sama na sebe a zjistit jestli toho člověka jsi schopný ustát anebo ne.“*

² Komunikační deník slouží ke komunikaci mezi rodiči, když odmítají komunikovat osobně, mohou si informace sdělit písemně v deníku.

Z této analýzy je patrné, že by si respondenti vybrali kurz, který by jim po zkušenosti s asistovanými kontakty a asistovaným předáváním vyhovoval. Objevují se návrhy na psychologický kurz, kurz oblasti práva nebo kurz zkušenostní zaměřený na praktické ukázky. Dokonce jeden z respondentů, který byl na psychologické přednášce, oceňuje její přínos pro pochopení rodiny v rozpadu a reakce účastníků/ klientů. Respondent P8 a P9 neopomínají osobní zkušenost, která doplňuje základní informace a vzdělání. Navazují kategorií sdílení v týmu.

Sdílení v týmu

Hovořit mezi sebou a podělit se o zkušenosti, mít v týmu důvěru a nebát se svěřit i s tím, co se nepovedlo. Pokud takto funguje tým, pak se to odráží i na kvalitě odvedené práce. Sdílení v týmu je oboustrannou podporou, pro tým i pracovníka, který týmu svou zkušenost sděluje. Uvádím citace pracovníků, kteří se k týmovému sdílení vyjádřili.

P3 *„Já jsem si jednu dobu psala seznam situací, které měli holky, když chodily z různých těch předávek nebo kontaktů, tak jsem prostě říkala, to je strašné a poslouchala jsem, co vlastně oni dělali v té situaci tak, abych si to moha nějak zafixovat.“*

P5 *„Máme případové porady a tam to řešíme, ale zjistili jsme, že se ty situace celkem opakují. Třeba: „Já chci změnit toho druhého“. Zdokonalujeme metodiku a tam je několik případů.“*

P7 *„Kurzy jsem neměla žádné, ale fakt člověk čerpá z toho, co holky říkají. Kancelář je pro nás malá, ale zase hodně se tam řekne a dozví.“*

P8 *„Přijdu hotová ze situace a potřebuji to řešit, tým mi to umožní, ale z druhého pohledu všechny ruším, všem naruším práci. Proto jsme se s vedoucí bavili, zda neudělat sídlící časy nebo mít někoho, koho si vytáhnu do kuchyňky a můžu to sdílet, ale tím pádem to neslyší všichni.“*

P9 *„Důvěra v týmu. Je to o týmu, ale ten tvoří jednotlivci, a když se ten jeden článek strání nebo nabourává, tak to dostane všechny. Já si uvědomuju, jak je to všechno provázané, když funguje dobře tým, tak je dobrá i ta práce.“*

„Za zásadní vnímám to, že by měli být případové porady, těm nováčkům to popsat ty příběhy, jak to probíhá, tu kazuistiku.“

Analýza rozhovorů ukázala, že si mnozí pracovníci zakládají na sdílení v týmu, které je pro ně velmi důležitou součástí jejich práce. Sdílením v týmu podporují pracovní úspěchy, ale učí se navzájem i z pracovních neúspěchů druhých, k tomu je však potřeba týmová spolupráce a důvěra. Respondent P9 připomíná tzv. nováčky, pro které je tým z počátku nejdůležitější vzdělávací jednotkou. Dále uvádím poslední z kruhu řešení, kategorii návazných schůzek.

Návazné schůzky

Návazné schůzky se konají před nebo po asistovaném kontaktu nebo asistovaném předávání a to mimo dobu předávání nebo kontaktu, ani v jeho těsné blízkosti. Jsou nástrojem v práci s klienty, u kterých probíhá asistence. Uvádím citace těch respondentů, kteří se k návazným schůzkám vyjádřili.

P3 *„Pokud pracujeme jenom s jedním, to mám teďka poslední zkušenost, opravdu máme dopředu domluvené (na následných schůzkách) s klientkou, že vlastně ve chvíli, kdyby začala reagovat nějak neadekvátně, tak že my ji třeba zatáhnem za rukáv nebo prostě upozorníme ji takhle nějak.“*

P4 *„U asistovaných kontaktů a předávání jsou gró ty návazné schůzky, to je prostě základ, a ta asistence je jen jeden z kroků spolupráce. Pokud někdo nesouhlasí s návaznými schůzkami, tak službu neposkytujeme.“*

P5 *„Oni jsou to schopni nahlédnout a uznat svoji chybu při těch následných schůzkách, jsou schopni i jakéhosi nácviku.“*

P8 *„Náročné mohou být i návazné schůzky s těma rodičem, a to hlavně ve chvíli, kdy je ten rodič urputný a není ochotný přijmout zpětnou vazbu, tak pak je strašně těžké s ním komunikovat a vracet ho do reálu, jako teď neřešíme vaši ženu, pojďme, vraťme se k vašemu dítěti.“*

Z analýzy vyplývá, že jsou návazné schůzky neoddelitelnou součástí v práci s rodiči, kde probíhá asistovaný kontakt nebo asistované předávání. Psala jsem o tom, jak se úskalí a zároveň řešení prolínají. Tak je tomu i u následných schůzek, jak uvádí respondent P8, přestože může být návazná

schůzka náročná, je zde prostor pro intenzivnější práci s klientem. Navazují další, zvláště členěnou kategorií asistované kontakty.

- **Asistované kontakty**

Asistované kontakty jsou v úskalí a řešení velmi podobné s asistovaným předáváním, proto jsem asistovaný styk nedělila do kategorií kontaktů a předávání, přesto vykazují asistované kontakty rozdíly. Proto jsem po analytickém rozboru vytvořila kategorii asistovaných kontaktů, u nichž uvádím citace těch respondentů, kteří mají s asistovaným kontaktem zkušenost. 8 respondentů z 9 mají zkušenost s asistované předáváním. Pět respondentů má zkušenost i s asistovaným kontaktem. V citacích jsem uvedla jen těchto pět respondentů.

Otázka č.4 : Jakou máš zkušenost s asistovaným kontaktem?

P1 *„Jemu se nelíbilo, že na tom kontaktu vůbec jsme. Když jsme přišli na asistovaný kontakt, tak nám řekl, že tam nemáme co dělat. Dával nám najevo, že je na nás našťovaný, když tam jsme.“*

P3 *„Je to hodně časově náročné, když je dvou hodinový asistovaný kontakt, tak to jsou prostě 2 hodiny.“*

„To jsem řešila jakou mám roli u těch kontaktů, tak jsem to vyhodnotila tak, že sedím, koukám, čtu si, někdy pustí televizi, tak se dívám na televizi, tak jako nenápadně, protože je to trapné, když se tam nic neděje. Tak je to trapné pro mě je to trapné pro ty lidi. Pokud je to uměle udržované, tak ty lidi mě sledují jestli se dívám. Někdy se nechovají úplně přirozeně, je to takové přehrávané. Potom si říkám, chudáci oni nemají ani prostor, aby si mohli s tím děckem nějak sami zahrát, tak prostě sedím a jenom se dívám.“

P4 *„Ten kontakt je méně náročnější. Něco si čteš, píšeš, a když by bylo něco závažného, tak zasáhneš. Seš tak trochu jako hlídací pes.“*

P5 *„Asistované kontakty je fakt nepříjemná práce, tam jsme jak hlídací psi. Je nám to oběma strašně nepříjemné, mě i rodiči. Já tam nemůžu nijak do toho vstupovat, jen kdyby tam bylo něco závažného. Já si tam připadám...(pauza a nedokončená věta), jsem v cizím bytě a rodič s tím souhlasí jen, aby mohl vidět“*

svoje dítě, já jsem na jeho teritoriu v jeho soukromí, on mě tam, tedy nějak trpí, snáší, ale v žádném případě tomu není rád a dává to najevo samozřejmě.“

P8 *„Tam otec vůbec neprotestuje, když jej dává matce, tam je to spíš o tom, co tady mám hodinu a půl dělat? Tam třeba mi není úplně jasné, jaká je moje role. Tam třeba nevím, co dělat. Oni jdou třeba do cukrárny, a co já mám dělat? Mám být u nich na metr nebo dva metry? Vnímám, že nějakým způsobem zasahuju do jejich času, kdy má rodič kontakt s dítětem a nějakým způsobem ovlivňuju, když tam jsem. Nakonec jsem čas využívala tak, že jsem si tam psala právě tu intervenci, když vidím, že je vše v pořádku. Taky ani nevím, zda klient, který má dítě, ví jaká je ta naše role při tom asistovaném kontaktu? Já si myslím, že to nevíme ani my nebo mi to minimálně ani nikdo neřekl.“*

„ My nemůžeme děla asistovaný kontakt, když nespolupracují oba rodiče.“

Pro ucelený pohled jsem u respondentů, kteří mají zkušenost s asistovaným kontaktem, uvedla citace celých pasáží, kde je zřetelné úskalí v časové náročnosti a roli pracovníka při asistenci. Respondenti také vyjadřují nepříjemné pocity, když vnímají, že je rodiči jejich přítomnost krajně nepříjemná. To byla poslední z kategorií, které jsem vybrala pomocí kódování přeepsaného textu rozhovorů z empirického šetření.

ZÁVĚR

Výzkumná otázka zněla: „Co považují sociální pracovníci za úskalí při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání? Jaké nástroje může použít sociální pracovník SAS Charita Valašské Meziříčí při řešení nebo prevenci problémů vzniklých při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání?“ Po realizaci a konečné analýze rozhovorů jsem dospěla k nalezení odpovědi na výzkumnou otázku.

S některými ze sociálních pracovníků SAS v Charitě Valašské Meziříčí jsem se znala, s některými jsem se seznámila teprve při výzkumu, který jsem v SAS realizovala. Bylo důležité získat si důvěru, a tím co nejvíce otevřené a upřímné odpovědi. U většiny pracovníků se mi podařilo získat kvalitní rozhovory, ze kterého jsem mohla pomocí kódování získat uspokojivé výsledky. Na počátku výzkumu, ještě před rozhovory jsem přemýšlela, v čem by mohlo být úskalí sociálních pracovníků při asistovaném kontaktu nebo asistovaném předávání. Původně vznikla myšlenka, že pracovníci sociálně aktivizačních služeb ve Valašském Meziříčí, nemají dostatek informací pro bezproblémovou realizaci asistovaných kontaktů a předávání, a to hlavně z důvodu, že je služba asistovaných kontaktů a předávání novým fenoménem. Ale po vyhodnocení výzkumu jsem došla k závěru, že jedním z nejvážnějších problémů, nebo –li úskalí, jak nazývám ve své práci, není nedostatek informací a vzdělání, ale jsou to pracovníkovi emoce. Pocity, které sociální pracovník ze SAS prožívá u asistovaných kontaktů nebo předávání, prolínaly rozhovory u VŠECH pracovníků. Tyto emoce byly v rozhovorech vyjadřovány velmi silnými negativy. Dále se po analýze objevil další, v pořadí druhý nejčastěji vystupující problém, kterým je manipulace ze strany klienta. Sociální pracovníci hovořili o tom, jak je tato oblast náročná, ale také si někteří uvědomovali, že je nutné hned z počátku nastavit klientům hranice a objasnit roli pracovníka při asistovaném kontaktu nebo předávání. Z výsledků také vyplynulo, že jsou sociální pracovníci ohroženi a to nejen ve smyslu napadení agresivním klientem. Jedná se také o pracovníkovo vyjádření, nebo jen slovo, které může být klientem zneužito v neprospěch sociálního pracovníka. Opět vyvstávají pocity obav a strachu jednak z napadení agresivním klientem, ale také z obav, co mohou říci, aby z toho nevyvstal nějaký problém. Sociální pracovník se chrání tím, že mlčí nebo říkají

opakovaně věty, jak na ohrané desce. Jak sami sociální pracovníci uváděli, práce poté může působit na klienty neprofesionálně, ale je to jedno z nejúčinnějších řešení, které mají nyní k dispozici. Také spolupráce s klienty je z rozhovorů zdatně považována jako jedno z úskalí. Problém činí to, když jeden klient spolupracovat chce a druhý ne. Jak uvádí pracovnice SAS, klient, který nemá smlouvu, je většinou ten, který se příliš nesnaží o bezproblémový průběhu předávání jako smluvní klient. Pak vzniká úskalí, které je těžko překonatelné. Velmi mne potěšilo a vážím si vyjádření pracovníků, kteří hovořili o nestrannosti, jako o problému, se kterým se potýkají nebo mohou potýkat. Problém se může řešit jen, když se o něm bude hovořit, a tak doufám a věřím, že vznikne v týmu SAS ve Valašském Meziříčí dostatečný prostor k řešení úskalí nestrannosti, které vyplynulo z empirického šetření. Poslední kategorií, která vyplynula z analýzy výzkumu, byly asistované kontakty. Byť jsou úskalí u asistovaných předávání a asistovaných kontaktů velmi podobné nebo shodné, tak se pracovníci přeci jen vyjádřili ke odlišnému úskalí u asistovaných kontaktů, které u asistovaných předávání nenalezneme. Problém pro pracovníky SAS je role sociálního pracovníka při asistovaném kontaktu. Někteří pracovníci vyjadřovali nepříjemné pocity, stylem, že si mnohdy připadají jako „hlídací pes.“ Je to jedno z úskalí, a je na týmové spolupráci, jaký zaujmou k problému postoj a budou jej řešit.

Sami pracovníci pak navrhovali řešení ve smyslu kurzů psychologie, práva nebo praktických ukávek modelových situací. Jedna pracovnice vzpomínala, že ji velmi pomohla psychologická přednáška, kde se hovořilo o konfliktech a prožívání rozcházejících nebo rozvádějících se rodičů. Důležitou roli v řešení úskalí, jak vyplynulo z výzkumu, hraje sdílení v týmu. Ve sdílení se pracovníci navzájem posilují a učí ze zkušeností ostatních navzájem. Také návazné schůzky s klienty jsou u asistovaných kontaktů a předávání, dle výsledků výzkumu, základním nástrojem pro práci s klienty. Výzkum byl pro mne výlet neprobádanou krajinou, kde jsem mohla poznat a nalézt podněty, které, jak doufám, povedou ke zkvalitnění sociálně aktivizační služby v Charitě Valašské Meziříčí.

Mým cílem bylo hlavně pomoci pracovnícím SAS Valašské Meziříčí, aby jejich práce při asistovaných kontaktech a asistovaných předávání byla kvalitní, profesionální a bezproblémová. I když se sociální pracovník

setkává s klientelou mající různé potíže a problémy, a někdy se jim jednoduše nevyhne, tak záleží hlavně na tom, jak se k problému postaví a snad i s podporou a pomocí druhých, vyřeší. Bylo velice obohacující vyzkoušet si roli výzkumníka. Ovšem nejsem profesionální výzkumník, proto závěry mého výzkumu odevzdám do rukou vedoucí SAS a jeho uplatnění nechám na službě. Plošné využití výzkumu by bylo chybou, neboť výzkum byl zaměřený jen na pracovníky sociálně aktivizačních služeb v Charitě Valašském Meziříčí.

Seznam použité literatury

- Bakalář, Eduard a kol.: *Rozvodová tematika a moderní psychologie*. 1.vyd. Praha, Karolinum, 2006. s. 124. ISBN 80-246-1089-2
- Hartl, P., Hartlová, H. : Praha: Portál, 2000, s. 776. ISBN 80-7178-303-X.
- Hendl, Jan.: *Kvalitativní výzkum*. 3.vyd. Praha: Portál, 2008. s. 408. ISBN 978-80-262-0219-6
- Holasová, Malík, Věra.: *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*.: 1.vyd. Praha, Grada Publishing, a.s., 2014. s. 160. ISBN 978-80-247-4315-8
- Klimeš, Jeroným.: *Partneři a rozchody*. 1.vyd. Praha: Portál, 2005. s. 240. ISBN 80-7367-045-3
- Matoušek, Oldřich, kol.: *Děti a rodiče v rozvodu*. 1.vyd. Praha: Portál, 2015. s. 256. ISBN 978-80-262-0968-3
- Matoušek, Oldřich.: *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1993. s. 124. ISBN 80-901424-7-8
- Matoušek, Oldřich.: *Slovník sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. s. 287. ISBN 80-7178-549-0
- Matoušek, Oldřich a kol.: *Základy sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2001. s. 309. ISBN 80-7178-473-7
- Matoušek, Oldřich, Pazlarová, Hana, kol.: *Podpora rodiny*. 1.vyd. Praha: Portál, 2014. s. 176. ISBN 978-80-262-0697
- Miovský, Michal. : *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1.vyd. Praha: Grada, 2006. s. 332. ISBN 80-247-1362-4, s. 160
- Mlčák, Zdeněk, Paulík, Karel a Zášková, Helena.: *Osobnost v kontextu prosociálního chování a zátěžové odolnosti*. Vyd. Ostrava: Ostravská universita, Filozofická fakulta, 2008. s. 198. ISBN 978-80-7368-532-4
- Možný, Ivo.: *Moderní rodina: (mýty a skutečnosti)*. 1.vyd. Brno: Blok, 1990. s. 184. ISBN 80-702-9018-8.

Novák, Tomáš a Průchová Bohumila.: *Jak přežít rozvodové peklo*.1.vyd.Brno:Jota,2004,s.197.ISBN 807217-294-8

Novák, Tomáš.: *Střídavá péče o dítě*.1.vyd.Praha:Portál,2013, s.167.ISBN 978-80-262-0342-1

Poupětová,Šárka.: *Netrapte se po rozvodu*.1.vyd. Praha: Grada Publishing,a.s.,2009.s.176. ISBN 978-80-247-2046-3

Průchová,Bohumila.: *Slušný rozvod*.1.vyd.Šlapanice:ERA,2002.s.114.ISBN 80-86517-25-X

Smutková, Lucie, *Sociální práce s rodinou*. Vyd. 1. Hradec Králové : Gaudeamus, 2007.s.107. ISBN 978-80-7041-069-1

Šmolka, Petr a Mach,Jan.: *Manželská a rodinná trápení z pohledu právníka a psychologa*. 1.vyd.Praha:Portál,2008. s.191. ISBN 978-80-7367-448-9

Täubner,Vladimír.:*Rodiče v krizi?*.1.vyd. Neratovice,Šorel, 1993.s.108. ISBN 80-900638-7-5

Warshak, Richard Ades.:*Revoluce v porozvodové péči o děti*. 1.vyd.Praha : Portál,1996.s.237. ISBN 80-7178-089-8

Citace z časopisu:

*Kredatus, Jozef.: Časopis Sociální práce/Sociálna práca, 1/2007 Vydává Asociace
vzdělavatelů v sociální práci ISSN: 1213-6204*

*Musil,Libor.: Časopis Sociální práce/Sociálna práca, 1/2007 Vydává Asociace
vzdělavatelů v sociální práci ISSN: 1213-6204*

Internetové zdroje:

Kodymová, Pavla.: *Sešit sociální práce, 3/2015* Vydává Ministerstvo práce a sociálních věcí, ISBN: 978-80-7421-088-4 Citováno 12.2.2019 Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/23240/3ssp.pdf>

Nováková, M., Matoušek, O. (2017). *Zájem dítěte v opatrovnickém sporu, Cochemská praxe*. E-psychologie, 11(2), 71-77. Citováno 20.2.2019, Dostupné z http://e-psycholog.eu/pdf/novakova_matousek.pdf

Cochemská praxe, Citováno 23.2. Dostupné z <http://www.cochem.pro/>

Úmluva o styku s dětmi (2005). Citováno 19.3.2019, Dostupné z https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/Umluvy/deti/Umluva_o_styku_s_detmi.pdf

Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky, *Listina základních práv a svobod*, Citováno 6.3.2019, Dostupné z <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

Legislativa:

Česko. (2019) Zákon č.89/2012 Sb., část druhá, Rodinné právo (Osobní styk rodiče s dítětem) ve znění pozdějších předpisů. Citováno 1.3.2019. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

Česko. (2019) Základní listina práv a svobod, Hlava čtvrtá, Hospodářská, sociální a kulturní práva. Citováno 18.3.2019. Dostupné z <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

Česko. (2019) Zákoně č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí (část druhá). Citováno 16.3.2019. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/cs/19147>
<https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

Česko. (2019) Zákon č.108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. Citováno 15.3.2019 Dostupné z <https://www.mpsv.cz/cs/19147>

Jiný zdroj

Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí, (2012), Valašské Meziříčí

Metodika služby –Asistovné kontakty/předávání, SAS, (2019). Valašské Meziříčí

Pravidla SAS, Asistované kontakty a asistované předávání, (2019). Valašské Meziříčí

Anotace

Jméno a příjmení:	Monika Eichlerová
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2019
Název práce:	Úskalí sociálního pracovníka při asistovaném kontaktu a asistovaném předávání
Anotace práce:	<p>Bakalářská práce v teoretické části pojednává o rodině, konkrétně o rodině v rozpadu. Dále popisuje sociálního pracovníka, jeho charakteristiku a zaměření na pomoc lidem v tíživých životní situacích. Hlavním tématem práce je asistovaný kontakt a asistované předávání, které zajišťuje sociální pracovník, jehož názory budu zkoumat v praktické části práce.</p> <p>Cílem práce je zjistit, pomocí empirického výzkumu, co považují sociální pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Charitě ve Valašském Meziříčí za problém u asistovaných kontaktů a asistovaných předávání. Součástí cíle je nalezení nástrojů k řešení či eliminaci jimi</p>

	uváděných problémů.
Klíčová slova:	rodina, rozpad rodiny, sociální pracovník, asistovaný kontakt, asistované předávání
Title of Thesis:	Difficulties for social worker in the assisted contact and assisted handover
Anotation	The theoretical part of this bachelor thesis deals with the family, specifically with the disintegration of a family. It also describes the social worker, their characteristics, and their focus on helping people who are facing difficult situations in life. The main topic of this work is the assisted contact and assisted handover which is provided by a social worker whose opinions will be examined in the practical part of this thesis. The goal of the empirical research is to determine what social workers, who work in the delivery of social services for families with children in Caritas Valašské Meziříčí, consider as problems in the assisted contact and assisted handover. Part of the goal is to find solutions to solve or eliminate the problems they face.
Keywords:	family, breaking-up of family, social worker, the

	assisted contact , assisted handover
Počet literatury a zdrojů:	21 literatury, 12 jiných zdrojů
Rozsah práce:	96 600 znaků s mezerami

Seznam zkratk

OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dětí

AK – Asistované kontakty

AP – Asistované předávání

SAS – Sociálně aktivizační služby

PČR – Policie České republiky