Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Využití mediace v kontextu sanace rodiny

Diplomová práce

Autor: Bc. Barbora Richterová
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Hradec Králové 2017

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Zadání diplomové práce

Autor:	**Barbora Richterová**
Studium:	U15030
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název diplomové práce:	**Využití mediace v kontextu sanace rodiny**
Název diplomové práce AJ:	The use of mediation in the context of family redevelopment

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem diplomové práce je zjistit, jaké je postavení a využití mediace v kontextu sanace rodiny v neziskovém sektoru. Teoretická část se bude věnovat vymezení pojmů, jako je mediace, rodina, sanace rodiny, rodinná mediace, vymezení neziskového sektoru. Výzkum pro diplomovou práci bude probíhat strategií kvalitativního výzkumu, metodou polostrukturovaného rozhovoru.

MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2006, 331 s. ISBN 80-247-1362-4. BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5. HOLÁ, Lenka. Rodinná mediace v České republice. Praha: Leges, 2014. Teoretik. ISBN 978-80-7502-015-4. BERG, Insoo Kim. Posílení rodiny: základy krátké terapie zaměřené na řešení. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0500-5.

Garantující pracoviště:	Katedra sociální práce a sociální politiky, Ústav sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.
Oponent:	prof. PhDr. Jana Levická, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce Mgr. Lucie Smutkové, Ph.D. a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne …….

Bc. Barbora Richterová

Poděkování:

Děkuji vedoucí mé práce, Mgr. Lucii Smutkové, Ph.D. za její podporu, cenné rady a pomoc při psaní. Děkuji také organizacím, které byly ochotné se mnou spolupracovat a bez jejichž vstřícnosti by práce nemohla být uskutečněna.

Abstrakt

RICHTEROVÁ, Barbora. Využití mediace v kontextu sanace rodiny. Hradec Králové, 2017. 87 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Název diplomové práce je „Využití mediace v kontextu sanace rodiny“. Teoretická část se bude věnovat vymezení problematiky související se sociální prací s rodinou, speciálně sanaci rodiny a mediaci. Práce se bude zabývat vymezením termínů rodina, sanace rodiny, zařazení rodiny do spektra sociálních služeb. Další kapitola teoretické části se bude věnovat mediaci. Popíše mediaci jako metodu a ukáže její uplatnění, jak v běžných sporech, tak při práci s rodinou.

Metodická část práce se věnuje vymezení výzkumného souboru a použitým strategiím výzkumu. Výzkumná část práce má za cíl zjistit, jaké je využití metody mediace v kontextu sanace rodiny. Pro zpracování tématu budou použity strategie kvalitativního výzkumu, konkrétně metodou polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: Mediace, neziskový sektor, rodina, rodinná mediace, sanace rodiny.

Abstract

RICHTEROVÁ, Barbora. The use of mediation in the context of family redevelopment. Hradec Králové, 2017. 87 p. Thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Executive: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Title of thesis is "The use of mediation in the context of family redevelopment". The theoretical part will define the issues related to social work with families, rehabilitation and family mediation. Work will address the definition of the term family restoration families, including families in the range of social services. Another chapter of the theoretical part will be devoted to mediation. Describes mediation as a method and shows its application to current disputes and work with the family.

The methodological part is focused on defining the set of research and applied research strategies. The research part of the work aims to find out what is the use of methods of mediation in the context of family redevelopment. For compilation of strategies will be used qualitative research, specifically by the semistructured interview.

Keywords: Mediation, non-profit sector, family, family mediation, redevelopment of the family.

Obsah

Úvod 10

I. Teoretická část 14

1. Sociální práce s rodinou 14

1.1 Rodina 14

1.1.2 Situace negativně ovlivňující rodinu 16

1.2 Sociální práce 17

1.3 Sociálně- právní ochrana dětí 19

1.4 Nestátní neziskový sektor 21

2. Sanace rodiny 23

2.1 Charakteristika sanace rodiny 23

2.1.1 Právní rámec sanace rodiny 24

2.1.2 Základní znaky sanace rodiny 25

2.1.3 Podmínky pro sanaci rodin 26

2.1.4 Rodiny vhodné a nevhodné pro zařazení do programu sanace rodiny 27

2.2 Případové konference 31

2.2.1 Způsoby vyhodnocení úspěšnosti sanace rodiny 33

3. Mediace 35

3.1 Charakteristika mediace 35

3.1.1 Hlavní principy mediace 36

3.1.2 Role a typy mediátorů 38

3.1.3 Proces mediace 39

3.2 Legislativní vymezení mediace a kvalifikační požadavky na mediátora 40

3.3 Rodinná mediace 42

3.3.1 Přístupy k rodinné mediaci 44

3.3.2 Účastníci rodinné mediace 46
3.3.3 Oblasti využití rodinné mediace 47
3.3.4 Využití rodinné mediace v kontextu sanace rodiny 48
Shrnutí teoretické části 49
II. Metodická část 50
4. Výzkumné šetření 50
4.1 Hlavní cíl výzkumu a výzkumné dílčí cíle 50
4.2 Zvolená výzkumná strategie a její zdůvodnění 50
4.3 Transformace dílčích cílů do zkoumatelné podoby 52
4.4 Charakteristika výzkumného souboru 54
4.4.1 DaR- Centrum pro dítě a rodinu, o. p. s. 54
4.4.2 Miličův dům- Diakonie Českobratrské církve evangelické 55
4.4.3 Organizace X 55
4.4.4 Organizace Y 55
4.4.5 Triangl- Salinger, z. s. 56
4.4.6 Šance pro tebe, z. s. 56
4.5 Průběh výzkumu 56
4.6 Způsob analýzy získaných dat 57
4.7 Etika výzkumu 57
III. Výzkumná část 58
5. Interpretace dosažených výsledků 58
5.1 Dílčí cíl č. 1: Zjistit, jaké jsou z pohledu sociálních pracovníků nejvýznamnější principy fungování sanace rodiny 58
Shrnutí dílčího cíle č. 1 61
5.2 Dílčí cíl č. 2: Zjistit, jaké postupy považují sociální pracovníci při práci s rodinou za nejefektivnější 62
Shrnutí dílčího cíle č. 2 64

5.3 Dílčí cíl č. 3: Zjistit, jaký je pohled pracovníků na využití mediace v kontextu sanace rodiny 65
Shrnutí dílčího cíle č. 3 67
Závěr 69
6. Seznam použitých studijních zdrojů 73
Přílohy I
Seznam příloh: I
Příloha A: Záznamový arch II
Příloha B: Ukázkový rozhovor s respondentem III
Příloha C: Ukázka otevřeného kódování rozhovoru XI

Úvod

Závěrečná diplomová práce s tématem „Využití mediace v kontextu sanace rodiny“ se bude orientovat na problematiku metody mediace a její uplatnění v oblasti týkající se rodiny, práce s rodinou a specificky sanace rodiny. Konkrétně se zaměří na možnosti uplatnění mediace při práci v sanaci rodiny. Sanace rodiny, někdy nazývaná též podporou rodiny a dětí, je přístupem v sociální práci. Sanace rodiny je soubor specifických činností sociálních pracovníků, které společnou usilovnou prací s rodinou, ve většině případů, vedou k „sanare“, tedy obnovení rodiny. Cílem sanace není vytvořit z rodiny „normativní ideál“, ale pomoci členům rodiny vytvořit takové prostředí, které je přijatelné pro vývoj, výchovu a emoční rozvoj dětí, aby děti mohly i dále vyrůstat ve své biologické rodině. Mediace je alternativní metodou řešení sporů. Rodinná mediace je zacílena na řešení sporů vznikajících v rodinném prostředí. Pomáhá účastníkům sporu blíže definovat problém, zaměřit se na něj z více úhlů a najít východiska z problému s ohledem na rovnoměrné uspokojení obou stran sporu a vytvoření dohody.

Využití mediace v sanaci rodiny by mohlo mít pozitivní přínos pro narušené vztahy v rodině. Sanace rodiny je souborem činností zaměřených nejčastěji na praktické dovednosti členů rodiny a zásady v rodině. „Fungování“ rodiny může být již tak narušené, že činnost centra pro sanaci rodiny je zaměřená především na vyřešení nejpalčivějších záležitostí ohrožující rodinu a děti v rodině a pokud je v rodině nějaký konflikt mezi jejími členy, málokdy na to kapacita pracovníků stačí. V tuto chvíli by mohl přijít mediátor, který by s rodinou pracoval na vyřešení jejich konfliktů a sanace by dále zastávala svou pozici. V propojení sanace rodiny a mediace vidím potenciál, který zatím nedostal možnost využití v celospolečenském měřítku. Diplomová práce by mohla sloužit jako indikátor zájmu pracovníků sanace rodiny o možnost využít služeb mediátora a následné zvýšení informovanosti „ v praxi“. V budoucnosti může být mediace běžně rozšířená a automaticky využívaná či doporučovaná všemi zainteresovanými subjekty v rodinné situaci.

Cílem diplomové práce je zjistit, jaké je využití metody mediace v kontextu sanace rodiny. Zda je v kontextu sanace rodiny využívána, jaké je hodnocení mediace sociálními pracovníky. Dílčím cílem č. 1 je: Zjistit, jaké jsou z pohledu sociálních pracovníků nejvýznamnější principy fungování sanace rodiny.

Dílčím cílem č. 2 je: Zjistit, jaké postupy považují sociální pracovníci při práci s rodinou za nejefektivnější.

Dílčím cílem č. 3 je: Zjistit, jaký je pohled pracovníků na využití mediace v kontextu sanace rodiny. Pro výzkumné šetření bude zvolena kvalitativní strategie, technika polostrukturovaného rozhovoru.

Hlavní výzkumný cíl bude zjišťovat, jaké jsou možnosti využití mediace v sanaci rodiny. Dílčí cíle se budou věnovat detailnímu rozebrání sanace rodiny, aby bylo jasné, za jakých podmínek je možné využít mediaci v sanaci rodiny. Sanace rodiny se může v jistých aspektech lišit, je vhodné ji vymezit a následně do ní aplikovat mediaci.

Diplomová práce je rozdělena do tří základních sekcí: Teoretické části práce, metodické části práce a výzkumné části práce. Části na sebe vzájemně navazují. Třetí, výzkumná část práce je logickým vyústěním předchozích oddílů.

Teoretická část práce bude věnována vyjasnění klíčových slov a termínů důležitých pro následné porozumění textu. Teoretická část je informačním zdrojem pro metodickou a výzkumnou část práce. Teoretická část bude strukturována do třech hlavních kapitol, věnovaných sociální práci s rodinou, sanaci rodiny a mediaci. Tyto stěžejní kapitoly mají své podkapitoly, které budou popsány níže.

První kapitola teoretické části se bude věnovat sociální práci s rodinou. V úvodní kapitole budou zmíněny definice rodiny, její pojetí v současné společnosti a situace, které mohou rodinu negativně ovlivnit a zapříčinit následnou potřebu zásahu sociálních služeb. Podkapitola bude zaměřena na sociální práci s rodinou. Pro orientační přehled budou popsány orgány sociálně- právní ochrany dětí, které zastávají velmi významnou pozici v práci s rodinou a dětmi. Jsou státní organizací, která garantuje ochranu blaha dětí. Podkapitola věnovaná nestátnímu neziskovému sektoru popíše právní podoby, které může mít, jaké druhy sociálních služeb poskytuje dle zákona o sociálních službách. Poslední popis bude věnován rozdělení sociálních služeb dle cílových skupin, se kterými může pracovat, služby pro děti a rodiny.

Na kapitolu o sociální práci s rodinou navazuje druhá kapitola, která se bude věnovat sanaci rodiny, konkrétnímu přístupu, který mohou sociální pracovníci při práci s rodinou využít. Bude charakterizována sanace rodiny, jako možný přístup zvolený pro práci s rodinou. Sanace rodiny bude zasazena do legislativního systému České

republiky. Budou popsány hlavní znaky sanace a podmínky pro sanaci rodin. Následuje rozdělení vhodných a nevhodných rodin pro sanaci z důvodu variabilních kritérií. Poté bude popsána technika případových konferencí, která je pro sanaci rodiny stěžejním způsobem práce s rodinou. Sanace rodiny je realizována v součinnosti s multidisciplinárním týmem, který umožňuje kvalitní koordinaci úkolů při práci s rodinou a případová konference, nebo multidisciplinární setkání předcházejí dublování činností s rodinou. Poslední podkapitola se bude zabývat možnými způsoby vyhodnocení úspěšnosti sanace rodiny.

Poslední kapitolou teoretické části je mediace. Mediace je v českém měřítku ještě nejednotně rozpracovanou a vnímanou metodou. Pro potřeby práce jsou vyjasněny hlavní principy mediace, role a typy mediátorů, které reálněji přiblíží konkrétní případy využití mediace. Dále bude popsán proces mediace, který je rozdělen do jasně definovaných kroků, které jsou vodítkem pro mediátora k udržení požadovaného rámce plánovaného výsledku. Pozornost bude věnována legislativnímu vymezení mediace a požadavkům na mediátorovo vzdělání. Prostor bude vymezen rodinné mediaci, která je oblastí mediace zaměřenou na jasně vymezenou skupiny možných sporů. V podkapitole o rodinné mediaci budou popsány různé mediační styly a vhodnost pro rodinnou mediaci, vymezení úlohy jednotlivých účastníků rodinné mediace a vhodnost účasti dětí na mediaci. Poslední oblastí budou oblasti rodinné mediace, tedy oblasti, kde může rodinná mediace pomoci vyřešit spor a jaký to spor většinou je. Poslední součástí teoretické části je popis možného využití mediace v kontextu sanace rodiny.

Metodická část práce bude popisovat přípravu na výzkumnou část. Metodická část bude rozebírat důvod volby výzkumné strategie, dále vytyčené dílčí cíle, které zaštiťují hlavní výzkumný cíl. Následně budou cíle výzkumu transformovány do transformační tabulky, která je součástí práce a umožní rychlou orientaci v sestupném členění cílů a tazatelských otázek. Bude charakterizován výzkumný soubor s detailním popisem organizací, ve kterých výzkum proběhnul a zdůvodnění výběru respondentů s ohledem na stanovená kritéria. Navazuje popis průběhu výzkumu a konkrétních výzkumných šetření v dané organizaci. Dále popíši způsob, jakým byly získané informace vyhodnoceny. Metodickou část práce uzavře reflexe etických rizik, která vyvstávají při zvolené metodice výzkumu.

Posledním oddílem diplomové práce je výzkumná část, která je vyústěním předchozích částí. Hlavní význam spočívá v interpretaci získaných dat a jejich

kategorizování k příslušným dílčím cílům. Cílem výzkumné části je zjištění, jaké je využití metody mediace v kontextu sanace rodiny u sociálních pracovníků v neziskových organizacích pracujících se sanací rodiny. Pro naplnění výzkumu bude použita kvalitativní strategie výzkumu, metoda polostrukturovaného rozhovoru.

I. Teoretická část

1. Sociální práce s rodinou

V následujících podkapitolách se budu zabývat vysvětlením pojmu sociální práce s rodinou, toto slovní spojení samo o sobě obsahuje množství informací, proto se nejprve budu věnovat rozboru pojmu rodina a posléze sociální práci a sociální práci s rodinou. Považuji za správné definovat rodinu, která je cílovou skupinou celé práce. Na uvedených definicích bude vystavěna celá práce. Od vymezení, jakým způsobem je rodina vymezena v diplomové práci se odvíjí celé vyznění následujícího textu. Seznámení se se sociální prací s rodinou je důležité pro pochopení různých možností v sociální práci, které rodina má.

V první podkapitole popíši definice rodiny. Definic rodiny je mnoho, zaměřím se na definice, které jsou oboru sociální práce nejbližší. První definice rodiny bude podle sociologického slovníku a druhá dle Oldřicha Matouška. Rodina vymezená novým Občanským zákoníkem, č. 89/ 2012 Sb. není nijak specificky definována. Okrajově zmíním současné výklady rodiny a její předefinování, ke kterému v naší postmoderní společnosti dochází. Podkapitola věnovaná rodině se bude věnovat výčtu možných situací, které mohou negativně ovlivnit rodinu a změnit cestu jejího dalšího směřování. Následující kapitola se bude zabývat definicí sociální práce jako takové, dále sociálně- právní ochranou dětí, nestátním neziskovým sektorem.

1.1 Rodina

Je velmi složité termín jako je rodina upnout do jednotné definice. Na jedné straně to ukazuje důležitost rodiny, protože množství definic poukazuje na množství výzkumů a zkoumání, kterým rodina jako sociální skupina byla a mnohokrát bude podrobena. Druhým důvodem pro vysoký počet definic rodiny je množství vědních oborů, které se na rodinu zaměřují a pracují s ní. Každý obor je jiný a má svá specifika, kterým většinou definice odpovídají a upřednostňují znaky typické pro daný vědní obor.

Život české společnosti je regulován četnými zákonnými normami, jejichž základem je premisa rodiny jako základu společnosti. Vymezení základního pojmu rodiny jako takové v novém Občanském zákoníku chybí. Novým Občanským

zákoníkem č. 89/2012Sb. je definováno manželství jako institut, jehož *„hlavním účelem je založení rodiny, řádná výchova dětí a vzájemná podpora a pomoc“*. (NOZ, 89/2012Sb., §655) Rodina jako taková však zákonnou definicí určena není.

Sociologický slovník rodinu definuje jako formu dlouhodobého soužití osob, které spojuje příbuzenství, zahrnuje nejméně rodiče a děti. Další znaky rodiny jsou podmíněny sociokulturním prostředím, řadí se sem např. společné bydlení, příslušnost ke společné příbuzenské linii, společná produkce a konzumování statků. (Jandourek, 2007)

Pro každého jednotlivce je rodina první sociální skupinou, se kterou se setkává, ztotožňuje a také se díky rodině naučí soudržnosti a dodržování pravidel ve společnosti. *„Rodina je nejbližší a nejvlivnější prostředí, které od prvních okamžiků života, od období před narozením jednotlivce, v jeho genetických základech a mechanismech už od natality a později v době vývoje a dospívání utváří, formuje, resp. deformuje jeho osobnost a chování“*.(Kovačič in Smutková, 2007, s. 5)

Dle Matouška je pro současnou postmoderní dobu typickým obrazem rodina malá a proměnlivá, která je strukturována podle fungování společnosti a je méně resistentní vůči okolním negativním vlivům. Není již vhodné definovat rodinu pouze jako legalizaci svazku mezi dospělými ani biologickou příbuzností mezi dětmi a rodiči. Rodina je v základech rozdílná: není již tedy definovaná manželstvím a dětmi narozenými pouze sezdanému páru, ale i přes existenci nových způsobů, kterými rodina vzniká, stále je to jedna a tatáž rodina, která nám poskytuje sociální jistoty. Začíná se uplatňovat spíše stanovení rodiny jako skupiny, která se jako rodina cítí, která společně žije, sdílí stejně jako rodina moderní doby své úspěchy i strasti. Tato „volnější“ definice dává možnost společenstvím lidí, kteří se za rodinu považují a jako rodina i fungují, aby se rodinou nazývali. Neměnnou skutečností i za vlivu postmoderní doby zůstává fakt, že rodina je nejvhodnějším prostředím pro výchovu dítěte. (Matoušek, Pázlarová a kol., 2014)

Postmoderní doba je plna mnohých proměn a úprav dosud zažitých a zdánlivě neměnných společenských pravidel, v níž ženy nejsou už považovány výhradně za pečovatelky o domácnost a děti. Dochází k předefinování rodiny, v současnosti je patrný trend tzv. „kultu dítěte“, kdy je dítě povýšeno na středobod života rodiny, i nad vztah mezi partnery. V situaci předpokládaného běžného fungování rodiny je přirozené,

že jsou zohledňovány potřeby a tužby dítěte, avšak dochází-li k zanedbávání partnerského vztahu, vztah se často rozpadá a vytváří se nová vztahová linie, která není přirozenou: přirozený vztah matka- dítě je patologicky povýšen až do polohy vztahu partnerského, otec je postaven ve vztahové pozici na pomyslnou vedlejší kolej. Původní dyadická dvojice „muž- žena“ s různým počtem dětí připojovaných v průběhu života, se proměnila v dvojici „matka- dítě“, ke které se v průběhu života však připojuje různý počet otců. (Janebová, 2006)

1.1.2 Situace negativně ovlivňující rodinu

V předchozí podkapitole bylo naznačeno několik možných pohledů, jak rodinu definovat. Rodina jako společenská jednotka se během svého „života“ v sociálním prostředí dostává do mnoha problematických situací, které mohou způsobit neplnění některé z funkcí rodiny. Situace negativně ovlivňující rodinu jsou problémy, které se rodině staví do cesty, jsou velmi různorodé, mají individuální příčiny a rozdílné projevy dle funkčnosti rodiny. Od termínu „problémové rodiny“ je v současnosti upouštěno, je etiketizační, přesto pro orientační přehled termín „problémové“ použiji a budu problémové okruhy popisovat z pohledu Levické (Levická in Smutková, 2007):

- Rodiny neúplné (bezdětná manželství, děti žijící bez biologických rodičů).
- Rodiny v hmotné a sociální nouzi.
- Rodiny, ve kterých je jeden z rodičů, či oba nezaměstnaní, závislí na návykových látkách, páchající trestnou činnost, je/ jsou závažně nemocní.
- Rodiny s dětmi s poruchami chování, násilnickým chováním, dětmi závislými na návykových látkách, dětmi páchajícími trestnou činnost, či dětmi závažně nemocnými.
- Rodiny, ve kterých dochází k rozpadu manželských vztahů (rozvod, rozchod, ovdovění), rodiny doplněné apod.

Při výskytu problému v rodině přichází čas pro intervenci sociálním pracovníkem. V současném pojetí práce s rodinou nelze se zaměřovat pouze na řešení jejich vnitřních problémů, měl by být kladen důraz i na začleňování rodiny do společnosti a zabránění její exkluze. (Smutková, 2007) Je důležité vnímat, že situace

rodiny i jednotlivce v rodině může vykazovat podobnosti, které jsou nám obecně známé, ale stále bychom měli mít na paměti, že nikdo není stejný a tedy ani pomoc a řešení stejné být nemůže. Pomoc by měla být „šitá na míru“.

Problémové okruhy popsané výše jsou pouze vodítkem při výběru způsobu sociální práce s rodinou.

1.2 Sociální práce

Sociální práce je vědním oborem vzniklým v moderní společnosti, potřeba sociální práce začala vznikat při rozvazování vazeb širší rodiny. Příchod urbanizace byl následován zpřetrháním vazeb jednotlivých rodin na širší příbuzenstvo, na místní komunitu. Společenská potřeba pomoci izolovaným rodinám vynutila zorganizování pomoci na vyšší úrovni než individuální. Začaly tak vznikat státní, charitativní a občanské iniciativy organizování pomoci. Iniciativa sociální pomoci vyústila do institutu sociální práce. Sociální práci můžeme rozdělit na práci vycházející ze státní moci a práci nestátního sektoru. V oblasti sociální práce s rodinou ji můžeme rozdělit na dvě oblasti. První oblast se týká práce s jednotlivcem jako s klientem sociální práce, druhou oblastí je vnímání celé rodiny jako klienta sociální práce. V současnosti jsou upřednostňovány metody sociální práce s celou rodinou. Tato metoda je preferována před dosavadním způsobem práce s jednotlivcem odděleným od rodinného systému. (Smutková, 2007)

Za vhodnou ke zmínění považuji definici sociální práce z roku 2004 ustanovenou Mezinárodní federací sociálních pracovníků: *„Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.“*(Mezinárodní etický kodex, 2004)

Zmíním i definici sociální práce pocházející z českého prostředí, konkrétně od Matouška (Matoušek in Matoušek, 2013, s. 11): *„Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se*

opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“

Sociální práce s rodinou se vyvinula z potřeby pomoci rodině, která má problém, jež není schopná svými vlastními zdroji vyřešit. Sociální pracovníci se při práci s rodinou snaží uplatňovat přístup, který se na jednu stranu zaměřuje na rizikové faktory ohrožující rodinu a na straně druhé pracuje s tzv. protektivními faktory, faktory, které pomáhají rodinám obtížné situace zvládat (osobnostní nezdolnost dospělého). Výrazným faktorem moderní sociální práce je orientace na hledání tzv. zdrojů v rodině. Mezi zdroje patří výše zmíněné protektivní faktory a dále se sem řadí (Matoušek, 2013):

- Materiální zdroje.
- Příbuzné osoby ze široké rodiny.
- Místní komunita.
- Kolegové v zaměstnání.
- Dobrovolníci.
- Profesionálové v sociálních službách.
- Orgány místní samosprávy a státu.

Přístupy, které jsou pro nás v této práci podstatné a jsou používané při práci s rodinou, bychom mohli rozdělit na ty, při kterých se pozornost zaměřuje na jeden problém, jednu oblast fungování rodiny, to označujeme jako parciální přístup. Přístup, při kterém bereme v úvahu komplex potřeb rodiny se nazývá komplexní přístup. Další přístupy, které navazují na předchozí, můžeme rozdělit podle úrovně, na které působí. Prvním z nich je soustředění se na vnitřní procesy uvnitř rodiny. K přístupům, které přesahují úzkou rodinu a zkoumají vazby mezi širší rodinou, přáteli a komunitou, řadíme i organizace všeho druhu, se kterými se rodina setkává. Za nejefektivnější jsou považovány přístupy, které pracují s celou rodinou na více úrovních. Práce je pro sociálního pracovníka velmi náročná a je zde vyšší riziko vyhoření, zato však výsledky práce v rámci těchto přístupů jsou dlouhodobější a rodina se často sama naučí nějaké

problémy, se kterými si dosud nevěděla rady, řešit. Na jednoho sociálního pracovníka je činnost náročná, proto je trendem využití práce v týmu. (Matoušek, Pázlarová, 2014)

1.3 Sociálně- právní ochrana dětí

Sociálně- právní ochrana dětí je státem garantovaná ochrana pro děti do osmnácti let věku, kterým může vzniknout ohrožení. Jaké ohrožení je myšleno, je přesně definováno v z. č. 359/ 1999 Sb. o sociálně- právní ochraně dětí. Vykonavateli sociálně- právní ochrany dětí jsou orgány sociálně- právní ochrany dětí. Tyto orgány jsou ochráncem práv dítěte, reagují na známky možného problému a ohrožení v rodině s dětmi. Podkapitola se bude věnovat především základnímu vysvětlení kompetencí a specifických povinností vyplývající orgánů sociálně- právní ochrany dětí ze zákona č. 359/ 1999 Sb. o sociálně- právní ochraně dětí. Tento orgán je nejvýznamnějším subjektem v péči o dítě. Ve vztahu k neziskovému sektoru sociální práce zastupuje důležitou roli zadavatele, klíčového pracovníka a koordinátora práce s rodinou s ohroženým dítětem, ať reálně či potencionálně ohroženým. Vymezení orgánů sociálně- právní ochrany dětí je zásadní pro pochopení role, kterou vůči nestátním subjektům a rodině zastává a jaké je jeho postavení v sanaci rodiny.

Stát je garantem ochrany dětí před jakýmkoliv typem násilí (tělesným či duševním), odpovídá za ochranu zdravého vývoje dětí z fyzického, psychického a mravního hlediska a dále odpovídá za ostatní aspekty integrity dítěte jako nositele práv. (MPSV, 2013) Stát je garantem práv a praktickým provozovatelem, kontrolorem jsou lokální orgány sociálně- právní ochrany dětí. Smyslem sociálně- právní ochrany *„je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.“* (zákon O Sociálně právní ochraně dětí, 359/ 1999 Sb., §5)

Nejvýznamnějším hlediskem poskytování sociálně-právní ochrany dětí je nejlepší zájem, prospěch a blaho dětí. (Beránková, 2005) Základní funkce pracovníků sociálně-právní ochrany dětí je prevence a poradenská činnost, výchovná opatření, zprostředkování osvojení a pěstounské péče, opatření na ochranu dětí. V situaci, kdy je rodiči nějaká pomoc či změna doporučena a on ji nevyužije, může orgán sociálně-právní ochrany uložit rodičům povinnost využít nějaké původně dobrovolné služby. Pro účely diplomové práce je zajímavé, že pracovníci OSPOD mohou doporučit nebo

následně nařídit jedno setkání se zapsaným rodinným mediátorem v rozsahu třech hodin. V běžné praxi je mediace pracovníky doporučována, ale málokdy nařizována. (Holá, Westphalová, 2014)

Orgány sociálně- právní ochrany dětí se rozumí: Obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady, krajské úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Dále mohou v sociálně- právní ochraně působit subjekty, které jsou pověřené ochranou dětí, ale nejsou orgány v sociálně- právní ochraně dětí. Tyto subjekty jsou obce a kraje v samostatné působnosti a dále komise pro sociálně- právní ochranu dětí. (MPSV, 2013) Výčtem orgánů sociálně- právní ochrany dětí se dostáváme k lokálním pracovníkům OSPODu, kteří jsou hlavními zástupci práv dítěte, provádějí depistáž a podnikají taková opatření, která předcházejí nebo řeší nastalou situaci ohrožení dítěte.

Orgán sociálně- právní ochrany dětí je zodpovědný za (Pemová, Ptáček, 2012):

- Detekci ohrožených dětí, včetně zjišťování a zpracovávání informací.
- Pomoc rodinám při řešení problémů, které mohou vyústit ze zanedbávání nebo týrání.
- Zajištění bezpečí pro ohrožené děti.
- Předcházení rozdělování rodin, zejména odebírání dětí z jeho přirozeného prostředí.
- Podpora a intervence ve prospěch návratu dětí do původních rodin.
- Zajištění kvalitní a stabilní péče pro děti, které nemohou být ve své vlastní rodině.

Pracovníci orgánu sociálně- právní ochrany dětí jsou v podstatě klíčovým pracovníkem pro dítě. Od nich mají vycházet jakékoliv další podněty týkající se sociálních služeb, vzdělávací činnosti, anebo pro nás zajímavé, jsou svolavateli případových konferencí. Pracovníci OSPODu případovou konferenci svolávají, ale moderátorem případové konference by měl být někdo jiný, nezapojený do multidisciplinárního týmu.

Na sociálně- právní ochranu dětí navazuje kapitola pojednávající o nestátním neziskovém sektoru, který je významnou složkou ochrany dítěte.

1.4 Nestátní neziskový sektor

Nestátní neziskový sektor zastává v sociální práci významnou pozici. Doplňuje mezery ve službách a činnostech, které nemůže obsáhnout stát. Je navazující službou. Vycházíme-li z předchozí podkapitoly o sociálně- právní ochraně dětí, pak OSPOD je zadavatelem činnosti s ohroženou rodinou a nestátní neziskový sektor je realizátorem činností. Nestátní neziskové organizace pracují s rodinou i bez podnětu OSPODu. Nestátní neziskový sektor pro práci s rodinou je velmi důležitým činitelem. Tyto organizace procházejí neustálými změnami a inovacemi, přirozený vývoj byl v období totality pozastaven a nyní v posledních dvaceti pěti letech se naše společnost snaží srovnat úroveň s vývojem v ostatních zemích. V současné době můžeme za možné zřizovatele a poskytovatele nestátních neziskových služeb považovat (Hloušek, 2016):

a) Spolky (dříve občanská sdružení).
b) Zapsané ústavy (dříve obecně prospěšné společnosti).
c) Účelová zařízení církve.
d) Nadace a nadační fondy.

Existuje mnoho pohledů, podle kterých můžeme sociální služby dělit. Základní typologii nám předkládá zákon č. 108/ 2006 Sb. O sociálních službách. Jednou z možných klasifikací je rozdělení sociálních služeb dle druhů poskytovaných služeb na:

a) Služby sociálního poradenství.
b) Služby sociální péče.
c) Služby sociální prevence.

Dále jsou sociální služby rozděleny dle cílových skupin, kterým jsou určené. Jednou z cílových skupin, pro nás podstatnou, jsou sociální služby pro děti a rodiny. Hlavním státním orgánem, který zajišťuje dohled a stará se o bezpečí a kvalitní výchovu dětí jsou orgány sociálně právní ochrany dětí. Sociální služby pro děti a rodiny jsou dle zákona č. 108/ 2006 Sb. O sociálních službách rozděleny na služby následující (zákon č. 108/ 2006 Sb.):

- Služby sociální prevence.
- Služby sociálního poradenství.
- Raná péče.
- Azylové domy.
- Domy na půl cesty.

- Intervenční centra.
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (program sanace rodiny).
- Krizová pomoc, linka důvěry.
- Sociální rehabilitace.
- Odlehčovací služby.
- Denní stacionáře.

Ze všech výše jmenovaných služeb zaměřených na rodinu a děti, kterých je samozřejmě v různých variacích mnohem více, nás v této práci zajímají především sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ve kterých se uplatňuje přístup sanace rodiny.

2. Sanace rodiny

V předchozí části teoretického výkladu byla pozornost věnována rodině a sociální práci s rodinou. Druhá kapitola teoretické části diplomové práce se bude věnovat konkrétní metodě práce s rodinou- sanaci rodiny. V první podkapitole bude charakterizována sanace rodiny a vymezení sociálně- aktivizačních služeb pro rodiny a děti, do jejichž kontextu zapadá sanace rodiny. Budou popsány její základní znaky, které pomohou rozlišení mezi běžnou terénní prací s rodinou a sanací, bude popsán výčet podmínek, které určí, zda je rodina vhodná či nevhodná pro sanaci a vymezení případových konferencí a způsoby posouzení úspěšnosti sanace rodiny.

Rozbor tématu sanace rodiny ve vztahu k výzkumnému šetření je žádoucí. Sanace rodiny je cílovou oblastí, na níž byl výzkum zaměřen a je podstatné znát teoretické ukotvení tohoto přístupu a umět ho odlišit od jiných způsobů práce.

2.1 Charakteristika sanace rodiny

Termín sanace rodiny je v historii sociální práce relativně nový. Slovo „sanace“ pochází z latiny, tzv. „sanare“ uzdravit, zhojit. V České republice sanaci rodiny poprvé zavedla V. Bechyňová a organizace STŘEP- České centrum pro sanaci rodiny. Z původu slova „sanare“ vyplývá, že sanace rodiny je metoda zaměřená na uzdravení, obnovení rodiny. Matoušek definuje sanaci rodiny následovně: *„Sanace rodiny/ podpora rodiny- postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, případně kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen. V současnosti v západních zemích převažuje názor promítající se i do praxe sociální práce, že sanace rodiny by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována kvůli výskytu domácího násilí. Sanace rodiny však má mnohem širší pole působnosti, například jako postup doplňující léčbu závislosti u dospělých lidí. Práce s rodinou může mít formu podpory od zaškoleného dobrovolníka, terapie poskytované profesionálem celé rodině nebo někomu z* rodiny *v domácím či jiném prostředí, služby poskytované rodinám (např. docházka dětí do specializovaných denních center, přípravné vzdělávání dětí před vstupem do školy, docházka do mateřských a rodinných center).“*(Matoušek in Bechyňová a Konvičková, 2011, 17 s.) Tato definice je velmi široká a zahrnuje široké množství způsobů práce s rodinou.

Užší definici vymezuje Bechyňová a Konvičková, podle kterých *„sanace rodiny je soubor opatření sociálně právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené nebo akutní situace ohrožení dítěte může být jeho umístění mimo rodinu. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině.“* (Bechyňová, Konvičková, 2011, 18 s.) Tato definice vnímá sanaci rodiny jako přístup obsahující multidisciplinární spolupráci a práci s časovým ohraničením.

Z předchozích definic vyplývá, že sanace rodiny má za cíl předcházet, zmírňovat nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu pro zachování rodiny jako celku. Smyslem sanace rodiny je tedy pomáhat rodinám, u kterých se vyskytl problém, problém vyřešit a napravit tak, aby nedošlo k rozpadu rodiny. V situacích, kdy je rodina již rozdělena, pomáhá sanace rodiny k obnovení rodiny jako celku. Neopominutelnou součástí činnosti sanace rodiny je pomoc při udržení změn navozených prací s rodinou.

2.1.1 Právní rámec sanace rodiny

Sanace rodiny je přímo i nepřímo ovlivňována mnoha zákony. Některé z nich zde vyjmenuji, jsou důležité pro utvoření celkového obrazu o programu sanace rodiny. Níže jsou vypsány nejdůležitější zákony, jejichž nařízením program sanace rodiny podléhá a musí se podle nich řídit. (Amalthea, 2009):

- Zákon č. 104/1991 Sb., Úmluva o právech dítěte.
- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (zejména § 12).
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (zejména § 65, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi).
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů.
- Doporučení Výboru ministrů členským státům ohledně práv dětí žijících v institucionálních zařízeních (doporučení Rec 2005/5).

2.1.2 Základní znaky sanace rodiny

V této podkapitole objasním, jaké jsou základní znaky sanace rodiny. Na úvod bych ráda vysvětlila termín multidisciplinární tým, který používám při popisu znaků sanace rodiny. Slovo multidisciplinární můžeme popsat jako přístup, který je charakterizovaný spoluprací více vědních oborů při realizaci odborné a vědecko-výzkumné činnosti. (Slovník cizích slov, 2017) Z definice podle slovníku cizích slov můžeme říci, že multidisciplinární tým tvoří skupina odborníků z různých vědních oborů a různých profesí, kteří spolu vzájemně spolupracují a vyměňují si informace a poznatky související s případem, v našem případě rodinou, která tým spojuje.

Základní znaky sanace rodiny jsou (Černá, Granja, 2010):

- Sestavení multidisciplinárního týmu, který má jasného koordinátora. Členy týmu jsou pracovník OSPOD, pracovník centra pro sanaci rodiny, pracovník zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo pro děti vyžadující okamžitou pomoc, pokud je dítě umístěno mimo rodinu, je tu spolupráce s mnoha dalšími, jako lékaři, učiteli, psychology.
- Všichni členové týmu a rodina vzájemně znají své role a úkoly. Všichni členové s nimi souhlasí a dodržují je.
- Je vytvořen individuální plán sanace rodiny, jeho výsledky jsou pravidelně revidovány, případně přeformulovávány dle aktuálních potřeb dítěte a možností rodičů.
- Rodiče a děti vědí, že jsou zařazeni do programu sanace rodiny, účastnili se sestavování sanačního plánu. Plánu rozumí, souhlasí s ním a dává jim smysl.

Sanační plán by měl minimálně obsahovat cílový stav situace rodiny, ke kterému musí směřovat jednotlivé sanační kroky. Dále musí obsahovat časový úsek- termín předběžně určený pro naplnění cílového stavu. Nejenže obsahuje konečný časový termín, ale dále obsahuje minimální časový úsek, po kterém bude vyhodnocována efektivita dílčích sanačních kroků. V sanačním plánu jsou domluvena kritéria, podle kterých bude následně hodnocena efektivita sanačních kroků. Rodina se při naplňování plánu musí cítit bezpečně. (Bechyňová, Konvičková, 2011)

2.1.3 Podmínky pro sanaci rodin

Je důležité si uvědomit, že ne každá rodina může být vhodná pro sanaci rodiny. Naplnění sanačního plánu závisí na mnoha faktorech, jejichž vzájemné působení ovlivňuje míru ohrožení dítěte v rodině a pravděpodobnost úspěšnosti posílení zdravých funkcí rodiny. Při plánování sanace rodiny musíme počítat s rizikovými faktory rodiny. Do rizikových faktorů rodiny řadíme předchozí život rodičů, zda žili v dysfunkční rodině, jestli část života prožili v zařízení pro ústavní výchovu (ÚV), mají některé z dětí odebrané mimo rodinu, u některého z dětí dali souhlas k adopci, měli předchozí závislost na návykové látce. Rodiče mají často nízké vzdělání, jsou nezaměstnaní nebo nezaměstnatelní, mají problém s dluhy, často žijí na hranici životního minima. Rodiče nedůvěřují institucím, sociálním pracovníkům ani pracovníkům jiných profesí. Mají strach ze změn, neumí si je představit, nevěří, že by jich byli schopni, často je tento model předáván po několik generací. Rodiče mají obvykle tendenci odvracet pozornost od závažných problémů, bagatelizují je, často na ně nemají reálný náhled.

Dalším rizikovým faktorem, který při plánování sanace musíme brát v potaz, jsou rizikové faktory prostředí, ve kterém rodina žije a bude žít. Pro multidisciplinární tým je důležité citlivě hledat kompromis mezi životem rodiny v širší rodině, komunitě a vyrovnáním sociálních obtíží, které ohrožují děti v rodině. Podstatnou podmínkou pro zahájení sanace rodiny je, aby měla rodina kde bydlet. Pokud nemá bydlení, nestačí v této situaci pouze služba sanace rodiny. Musí nastat spolupráce s jinými subjekty. Situace, kdy rodina nemá bydlení je velmi obtížná, sociální služby, které jsou v našem systému dostupné, často avizují rozdělení rodiny.

Třetí podmínka, kterou musíme brát v potaz je aktuální situace rodiny. Aktuální situace rodiny znamená, že při zahájení programu sanace rodiny musíme znát uvedené rizikové faktory, pravděpodobnou délku trvání a souvislost se současným ohrožením dítěte. Pracovníci sanace rodiny musí posoudit úroveň rozvoje dítěte, jeho situaci v rodině a v širším sociálním prostředí. Při posuzování situace je vhodné zaměřit se i na fyzické zdraví dítěte, jeho psychosociální vývoj, kvalitu vztahů v rodině mezi dítětem a rodiči, sourozenci, atd. Také je nutné znát schopnost rodičů zajistit odpovídající péči a výchovu dítěte. Pracovníci sanace rodiny by měli znát, které instituce již v rodině působily, jaké zvolily strategie, jaké měly zkušenosti s rodinou, jak byla ukončena spolupráce. Pracovníci musí brát v úvahu různá pravomocná i nepravomocná výchovná opatření soudu, která jsou rozhodující při plánování konkrétních kroků, délky a

intenzity sanace rodiny. Délka sanace rodiny se může pohybovat v rozmezí od několika měsíců po roky. (Bechyňová, Konvičková, 2011)

2.1.4 Rodiny vhodné a nevhodné pro zařazení do programu sanace rodiny

Po vyjasnění podmínek, za kterých můžeme uskutečnit sanaci rodiny, je důležité vědět, jaké rodiny je vhodné do programu sanace rodiny zařadit a jaké rodiny jsou pro program sanace rodiny nevhodné.

Rodina vhodná pro sanaci rodiny je (Bittner, 2009):

- Nastávající rodiče, kteří během svého vývoje byli zanedbáváni nebo ohroženi, jsou nositeli rizika, že nebudou umět o dítě pečovat, nemají pro dítě připravené podmínky odpovídající jeho potřebám, nemají ve svém okolí spolehlivou sociální podporu.
- Ohrožené dítě žije ve vlastní rodině a jeho zdravotní, psychická a sociální situace vykazuje konkrétní rizika a nedojde- li při sociální práci s rodinou v průběhu alespoň tří měsíců ke zlepšení nebo pokud nastane její zhoršení u dítěte samého nebo u jeho sourozenců.
- Dítě bylo aktuálně umístěno dobrovolně nebo na základě předběžného opatření do zařízení pro ústavní výchovu. To, že rodiče nabídku zařazení do programu sanace rodiny odmítli před umístěním dítěte do ústavní výchovy, neznamená, že nemá smysl jim možnost sanace v situaci po jeho umístění znovu nabízet.
- Dítě je umístěno v zařízení pro výkon ústavní výchovy. V situaci jeho separace od rodiny je cílem sanace rodiny vytvořit podmínky pro kvalitní, bezpečný a smysluplný kontakt dítěte s rodinou, případně s jeho sourozenci. Tato práce může postupně vést až ke svěření dítěte zpět do péče rodičů.
- Dítěti soud zrušil nařízení ústavní výchovy z důvodu kvalitativních změn v rodině a svěřil ho zpět do péče rodičů. Sanace rodiny je důležitým faktorem pro podporu a udržitelnost kvalitativních změn v rodině po návratu dítěte domů.
- Dítě bylo svěřeno soudem do pěstounské péče na přechodnou dobu. Sanace rodiny je vhodným přístupem k udržování nebo zlepšování

podmínek pro kontakt dítěte s vlastní rodinou a pro přípravu jeho návratu zpět domů. V této situaci je bezpodmínečně nutná účast zástupce organizace podporující pěstounskou rodinu v multidisciplinárním týmu.

Situace, kdy není vhodné řešit situaci rodiny sanací, jsou především: Situace, kdy je dítě obětí obzvláště krutého zacházení ze strany rodičů. Znalecký posudek dítěte a rodičů prokázal, že rodiče nemají žádnou citovou vazbu k dítěti. Rodiče jsou závislí na alkoholu, drogách nebo jiných návykových látkách a odmítají léčbu své závislosti. Dále rodiče, kteří mají psychiatrické onemocnění a nesouhlasí se spoluprací multidisciplinárního týmu s jejich lékařem. Posledním případem, kdy není rodinu vhodné zapojovat do programu sanace rodiny je situace, kdy jsou rodiče částečně zbaveni způsobilosti k právním úkonům a nesouhlasí se spoluprací multidisciplinárního týmu s jejich opatrovníkem. (Bittner, 2009)

Pokud víme, pro kterou rodinu je již sanace vhodná, je důležité začít pracovat na tvorbě výše zmíněného sanačního plánu a svolání multidisciplinárního týmu. Zkušení pracovníci v programu sanace rodiny při tvorbě sanačního plánu a následného řešení problémů s rodinou doporučují nejdříve zaměřit pozornost na formální stránky rodiny a problémy obsahové stránky rodiny řešit až později. Při zahájení spolupráce je podstatné, aby rodina vnímala, že i když zpočátku pracují pouze na formálních problémech, neznamená to, že obsahová stránka rodiny se nebere v úvahu. Je podstatné při řešení formálních věcí vyjasňovat i pohledy rodiny na věci týkající se vztahů, rolí a představ o rodině a je nutné mluvit i o představách budoucích. Osvědčila se praxe nejdříve s rodinou spolupracovat na vyřešení důležitých formálních věcí, jako je např. zařízení dokladů, zajištění dávek státní sociální podpory, případně dalších dávek, hledání udržitelného zaměstnání, zajištění splátkových kalendářů s reálnou perspektivou snižování dluhů, úklid v domácnosti a systém jeho udržování, úpravy bytových podmínek. Ve chvíli, kdy je formální stránka rodiny vyřešená, mohou společně začít intenzivně pracovat na obsahové stránce rodiny. Obsahová stránka rodiny se týká vztahů rodičů a dětí, výchovných schopností rodičů, pochopení a náhledu na situaci a možnosti změn. S rodinou se pracuje na tématech jako je názor rodičů na aktuální situaci dítěte a rodiny, jejich vztah k jednotlivým dětem v rodině, jak rozumí jejich potřebám a způsobům, kterými si o ně říkají. Dále se zajímají o témata, jak probíhá jejich den s dítětem. Management rodiny, kdy je v rodině čas pro práci, výchovu, hru a

odpočinek. Pracují na pochopení smyslu udržování pořádku v domácnosti jako „péče o místo“ pro dítě a další členy rodiny. Jak vypadají chvíle, kdy se cítí dobrými rodiči a kdy ne, jak to vypadalo v rodinách, ve kterých vyrůstali sami, když byli dětmi. S rodinou se pracuje na systému odměn a trestů. Poslední bod, kterým se pracovníci společně s rodinou věnují, je nácvik rodičovského chování v různých situacích, jako např. při ranních rituálech, příchodu ze školy, při jídle, školní přípravě, při pomáhání dětí rodičům, dodržování denního režimu apod. (Bechyňová, Konvičková, 2011)

Jak už bylo řečeno, klientem sanace rodiny je celá rodina, která je ohrožená špatnou sociální situací, izolovaností, zvýšenou mírou stresu, frustrací rodičů, výchovnou nezkušeností rodičů. I přes všechny tyto problémy mají členové rodiny své specifické potřeby. Vše, co již dříve v životě zažili a nyní zažívají, ovlivňuje výchovu jejich dětí a kvalitu rodičovství. Sanace slouží jako podpůrná služba. Hlavním cílem sanace rodiny je zabezpečit správný vývoj dítěte v rodině. Je velice těžké obecně posoudit, která péče o dítě v rodině je vyhovující v rámci určité normy a co už normou není. Pro posouzení způsobilosti rodičů pro péči o dítě, slouží pracovníkům sanace tzv. Ontarijský index zanedbávání péče. Tento dokument slouží pracovníkům sanace k určení specifikace typu a závažnosti zanedbávání péče o dítě. Pro kvalitní a korektní zpracování je nutné, aby pracovník dobře znal rodinu, aby ji měl možnost pozorovat a sledovat interakce členů rodiny, aby s nimi uskutečňoval rozhovory a byl v kontaktu i s jinými subjekty, které se rodinou zabývají z jiných aspektů (dětský lékař, učitelé apod.). Ontarijský index má šest kategorií, které budou popsány níže. (Bechyňová, Konvičková, 2011)

Ontarijský index zanedbávání péče (Child Neglect Index) se věnuje šesti kategoriím, které při hodnocení ohroženého dítěte musí pracovníci posoudit. Hodnocením rizik se v první fázi zabývá OSPOD, následně pak spolupracuje s pracovníkem sanace rodiny. Při tvorbě hodnocení musí pracovníci brát v potaz věk dítěte: Situace vysoce riziková pro novorozence, je pro školáka naopak běžná a bezpečná apod.

Ontarijský index zanedbávání péče zahrnuje tyto oblasti (Child Welfare Information Gateway, 2013):

- Dohled- schopnost rodiče poskytnout dítěti bezpečné prostředí a podporu v míře odpovídající věku dítěte. Rodič by měl být schopen upravit byt tak, aby dítě nebylo ohrožováno. Důležité je posouzení, zda rodič umí odhadnout rizika, která mohou dítě ohrozit v případě, že zůstane bez dohledu. Rodič by měl být schopen posoudit v jakém věku a za jakých situací je možné nechat dítě samotné. Rodič by měl umět učit dítě, jak se chovat, aby si neublížilo, s čím může pracovat samo a co už je pro něj nebezpečné. S vyšším věkem dítěte by měl mít rodič přehled, s kým se dítě stýká, jak tráví čas, měl by umět stanovit jasná pravidla návratu domů, apod.
- Výživa- schopnost podávat dítěti stravu přiměřenou jeho věku a podporující zdravý růst. Schopnost řídit se pokyny lékaře. Při nevyvážené stravě sem spadá schopnost posoudit, která část stravy je nevhodná.
- Oblečení a hygiena- kategorie posuzuje, zda má dítě zajištěnou pravidelnou hygienu a jak možná nepravidelnost nebo snížená kvalita hygieny ohrožuje jeho zdraví. Jak rodič vede dítě k hygienickým návykům. Jak případná nedostatečnost hygieny ovlivňuje pozici dítěte mezi vrstevníky. V oblasti oblékání se zjišťuje, zda rodič obléká dítě s ohledem na aktuální počasí, zda má dítě dostatek oblečení, odpovídá- li oblečení jeho věku, případně pohlaví.
- Péče o fyzické zdraví- řadíme sem pozornost rodiče k chování dítěte, schopnost rozpoznat, že dítěti není dobře, adekvátnost reakcí rodiče na tuto situaci. Schopnost rodiče určit, kdy dítěti může pomoci sám a kdy je už nutné vyhledat pomoc odborníka. Je důležité zjistit, zda mají v rodině lékárničku, co obsahuje, zda mají kontakt na lékaře. Důležité je, zda rodič rozumí doporučením lékaře a je schopen je respektovat a na základě doporučení absolvovat další vyšetření nebo speciální podporu.
- Péče o psychické zdraví- zjišťujeme zda rodiče zajímá, co dítě dělá, co prožívá, jsou-li schopni rodiče poznat jakou má dítě náladu. Sledujeme,

jak rodiče zajímá, co dítěti dělá radost, čeho se bojí. Jak se daří rodičům dělit pozornost mezi sourozence.

- Péče o rozvoj osobnosti dítěte a jeho vzdělávání- poslední oblast posuzuje podnětnost rodinného prostředí s ohledem na věk dítěte a jeho potřeby. Pozorujeme, jak jsou rodiče schopni komunikovat s dítětem, jak rozvíjejí jeho komunikaci, jak rozvíjejí herní dovednosti a jaké mají hračky, knížky atd. Sledujeme, jak rozvíjejí sociální chování dítěte.

Index může sloužit jako podklad pro zajištění vhodných opatření vyplývajících ze stávající situace. Může také sloužit jako zhodnocení situace po nějaké době od počátku spolupráce s rodinou. Podává konkrétní informace, co se rodičům daří a za co je dobré je ocenit. Zpráva nám ukazuje míru rizik, které hrozí (aktuální i potencionální) v jednotlivých oblastech.

2.2 Případové konference

Pro činnost sanace rodiny je typická realizace případových konferencí. Případová konference je setkáním pomáhajících pracovníků, kteří hledají a navrhují optimální řešení konkrétní situace rodiny. Případovou konferenci definujeme *„jako společné setkání všech subjektů, které vstupují do rodiny, spolupracují s dítětem, rodiči či pěstouny, za účelem společně vytvářet, hodnotit a revidovat postupy vedoucí k naplňování potřeb dítěte či rodiny. Případová konference vychází z partnerského přístupu všech zainteresovaných stran a díky vzájemné informovanosti a osobnímu jednání vede k většímu pocitu zodpovědnosti účastníků a zvyšuje kvalitu práce s rodinou.“* (Amalthea, 2009, 38 s.)

Případová konference je rozdělena do několika fází. První fází je **realizace** případové konference, kdy probíhá svolání konference. Účastníky konference jsou multidisciplinární tým a rodina. Rodina může být ke konferenci přizvána v různých fázích průběhu. V optimálním případě svolává a následně koordinuje případovou konferenci pracovník sociálně právní ochrany dětí. Podnět pro zahájení konference je ve chvíli, kdy se dítě či rodina dostaly do obtížné situace, která by mohla vyústit umístěním dítěte mimo rodinu, nebo již dítě mimo rodinu žije. Svolat případovou konferenci v případě nutnosti může kterýkoli její jiný člen, který považuje aktuální situaci za ohrožující a to především tehdy, kdy dítě žije ve vlastní rodině a je ohroženo,

dítě je připravováno na nástup do ústavní výchovy, dítě je odebráno z rodiny na základě předběžného opatření, dítě pobývá v ústavní výchově atd. (Střep- metodická doporučení, 2011)

Druhou fází případové konference je **samotná konference**, kdy se již dojednávají konkrétní cíle, probírá se aktuální a očekávaný vývoj rodiny, rozebírají se další možnosti práce s rodinou, možná míra ohrožení výchovy dětí apod. Případová konference má několik cílů, které chce splnit (Střep- metodická doporučení, 2011):

- Objektivní posouzení situace rodiny z různých úhlů, díky multidisciplinaritě týmu.
- Stanovení cíle, ke kterému má sanace vést, případně jeho přehodnocení.
- Stanovení dílčích cílů a reálných kroků v jasném časovém úseku.
- Rozdělení dílčí zodpovědnosti spolupracujících subjektů.
- Koordinace multidisciplinární spolupráce s rodinou.
- Sjednocení práce subjektů s rodinou, práce na rozdílných cílech by si neměla vzájemně odporovat a doporučení organizací by neměla jít navzájem proti sobě.
- Určení pravidel vyhodnocování cílů.

Poslední fází případové konference je **výstup** z případové konference, stává se osnovou pro sanační plán rodiny a další týmovou práci. Tvorbě sanačního plánu byl věnován prostor v předchozí kapitole.

Velkou výhodou multidisciplinárního týmu a potažmo případových konferencí je, že každý spolupracující subjekt ví, co dělá ten další a nedochází tak ke zdvojování činností a každý s rodinou pracuje na určitém cíli, který je v sanačním plánu daný. Každý člen týmu pomáhá rodině realizovat a plnit různé cíle ze sanačního plánu. Další z mnoha výhod multidisciplinární spolupráce mezi odborníky samotnými je snížení administrativní zátěže pracovníků sociálně právní ochrany dětí, kvalitní spolupráce týmu, ve kterém se stává souhra členů samozřejmou, nezbytnou a smysluplnou. Multidisciplinární spolupráce má však i svá rizika, může být vnímána pouze jako jednostranný prostředek získání informací, které nejsou vzájemně sdíleny a komunikace a smysl multidisciplinarity ztrácí význam. Další nevýhodou může být nedostatečný časový prostor členů týmu, selhávající koordinace jejich činnosti. Smysl celé multisdisciplinarity se pak stává pouze administrativním procesem.

2.2.1 Způsoby vyhodnocení úspěšnosti sanace rodiny

Činnost v programu sanace rodiny je v mnohých situacích velmi náročná a jako u všech jiných metod, je i zde nutné využívat různé nástroje, abychom zhodnotili průběh a úspěšnost dosažení stanovených cílů v sanačním plánu.

I přes splnění cílů sanačního plánu, nelze však nikdy spolehlivě říci, že rodina je bezpečně uzdravená a plně funkční. Jakožto odborníci v sociální práci, musíme neustále reflektovat již dosaženou situaci v rodině a vnímat její neustálý vývoj v místě a času, ať ve smyslu pozitivním či negativním. Proto se pro vyhodnocování úspěšnosti sanace rodiny používá sanační individuální plán rodiny. Plán se domlouvá a tvoří na začátku spolupráce. Jsou vyhodnoceny cíle, kterých má rodina v jasně omezeném časovém úseku dosáhnout a způsoby, pomocí kterých jich má dosáhnout. Aby došlo ke stanovení cílů, využívá se tzv. metody SMARTER. Metoda doporučuje mít cíl konkrétní, měřitelný, dosažitelný, realistický, ohraničený v čase, hodnocený a průběžně hodnocený. (Wikipedia, 2016) Takto „vysmartovaný“ sanační plán rodiny je nejčastěji tvořen při případových konferencích. Případové konference jsou většinou svolávány jedenkrát za půl roku, dochází při nich k evaluaci (zhodnocení) sanačního plánu. Pokud dochází k opakovanému setkávání multidisciplinárního týmu prostřednictvím případové konference a společnému vyhodnocování úspěšnosti za účasti rodiny, pak je zajištěna jistá míra objektivity. Za úspěšně splněný cíl je v tomto případě považována situace, kdy se na stejném hodnocení shodnou všichni nebo většina účastníků. (Amalthea, 2009)

Pro vyhodnocování účinnosti sanace rodiny je možné využít i dříve zmiňovaný Ontarijský index zanedbávání péče. Při přípravě rodiny na sanování, pracovníci programu sanace rodiny vyhodnocují za účasti dalších subjektů a rodiny samotné tento „dotazník“. K evaluaci dosažených cílů a uskutečněných změn v situaci rodiny slouží i opětovné vyplňování Ontarijského indexu zanedbávání péče. Ontarijský index je během spolupráce s rodinou vyplňován především na počátku spolupráce, v průběhu většinou po období půlroční spolupráce s rodinou a poté při ukončení spolupráce. Je objektivním ukazatelem pozitivních i negativních změn v rodině za určité období.

Pokud se věnujeme tématu vyhodnocování spolupráce, nabízí se otázka, jaké jsou podmínky pro ukončení poskytování služeb sanace rodiny. Období, které můžeme považovat vhodné pro postupné snižování pomoci, až následné ukončení, přichází ve chvíli, kdy se rodině daří naplňovat stanovené cíle. V tomto okamžiku lze hovořit o

naplnění cílů sanace rodiny, obnovení fungování rodinného systému a naplňování zdravého vývoje a výchovy dětí. Tehdy končí práce pracovníků centra pro sanaci rodiny.

Existují ovšem i rodiny, které potřebují jen minimální podporu v určitých situacích nebo případech. Pro takové rodiny neexistuje jiná návazná služba, proto často zůstávají v péči centra pro sanaci rodiny. Pracovníci sanace tak pomáhají zachovat dříve dosažené změny ve fungování rodiny. (Amalthea, 2009)

Jedním z nástrojů práce s rodinou v kontextu sanace rodiny může být i mediace, které je věnována následující kapitola.

3. Mediace

Třetí kapitolou teoretické části je mediace. V úvodu kapitoly se budu věnovat charakteristice vysvětlující význam mediace, její principy a cíle. Popíši profesionální profil osobnosti mediátora a jeho úkoly, ukotvení mediace v právním systému České republiky. Vysvětlím specifika rodinné mediace, její zásady a požadavky na dovednosti mediátora, účastníky rodinné mediace a oblasti, ve kterých může rodinná mediace najít uplatnění. Bude popsáno, jak může být mediace využita v kontextu sanace rodiny. Teoretické ukotvení mediace pomůže pochopení jejího smyslu a oblastí uplatnění. S metodou mediace je následně pracováno ve výzkumném šetření.

3.1 Charakteristika mediace

Mediace je metodou v České republice relativně novou. Neustále se rozvíjí její teorie a terminologie. V současnosti již existuje zákon o mediaci- zákon č. 202/ 2012 Sb. O mediaci. Zákon o mediaci definuje mediaci jako *„postup při řešení konfliktů za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.“* (Zákon o mediaci, 202/ 2012 Sb., §2) V české společnosti mohou působit dva druhy mediátorů, první skupinou jsou zapsaní mediátoři, kteří spadají pod dikci Ministerstva spravedlnosti a řídí se zákonem o mediaci. Druhou skupinou mediátorů jsou mediátoři, kteří jsou kvalifikovaní, mají odpovídající vzdělání a absolvovali výcvik poskytovaný školícími středisky ve stanoveném rozsahu (běžně kolem sto hodin), ale nejsou zapsanými mediátory v registru. Za současné úpravy je mnoho mediátorů nezapsaných a jejich praktické působení je stejné jako zapsaných mediátorů. Praktikující mediátoři za stávající právní úpravy, pokud jim to situace umožňuje, volí nezapsání se do registru.

Jinou definicí mediace je způsob zvládání sporů, konfliktů s významnou emotivní složkou za pomoci neutrálního odborníka- tedy mediátora. Podle některých autorů lze nahlížet na mediaci buď jako na formu intervence do konfliktu anebo jako na formu zvládnutí konfliktu. V řešení sporu mohou působit dva mediátoři, tzv. komediátoři. Pokud půjde o otázku odpovědnosti mediátora za spor, pak mediátor plně odpovídá za proces zvládání sporu, avšak již bez jeho odpovědnosti za sjednané dohody nebo nalezená řešení. (Plamínek, 2013)

Poslední definicí mediace, kterou zmíním je definice dle Potočkové: *„Mediace je proces, ve kterém třetí neutrální osoba napomáhá stranám v konfliktu nalézt vzájemně přijatelné řešení sporu, aniž by spor rozhodovala nebo nařizovala podobu výsledného řešení. Jedná se o dobrovolný mimosoudní proces.“* (Potočková, 2013, 42 s.)

Z výše zmíněných definic vyplývá, že obecným cílem mediace je dohoda mezi stranami sporu. Způsobem, jakým se snaží tohoto cíle dosáhnout, je identifikace problémů, plán řešení, který je dohodnutý účastníky sporu. Za úspěšně ukončenou mediaci můžeme považovat stav, kdy je dohoda stran uskutečněná a spor přestává existovat.

Mediace je nejčastěji placenou službou účastníky sporu. Bezplatnou službou pro účastníky sporu může být mediace za situace, kdy je poskytována neziskovou organizací, která práci mediátora může financovat z dotačních projektů. Mediace může být doporučena OSPODem, záleží ale na klientovi, kterého mediátora vyhledá a od toho se odvíjí zpoplatnění mediace. Pokud je mediace OSPODem nařízená, jsou první tři schůzky bezplatné a dále se pokračuje dle dohody. Praxe může být rozdílná a liší se místo od místa.

3.1.1 Hlavní principy mediace

Podstatou principů je stanovení rámce a zásad, které musí mediace splňovat. Popis principů jsem čerpala z knihy autora Plamínka (Plamínek, 2013):

- Princip dobrovolnosti říká, že účast na mediaci je dobrovolná, mediace nemůže být vnucena. Pokud účast jedné ze stran na mediaci není dobrovolná, ztrácí mediace řadu výhod.
- Princip podpory, projevuje se pomocí mediátora účastníkům konfliktu na cestě k jejich spokojenosti, respektuje jejich důstojnost, usnadňuje sdílení myšlenek, pocitů a hodnot, podporuje je při hledání vzájemně přijatelného řešení sporu.
- Princip důvěry předpokládá jistý stupeň důvěry mezi účastníky mediace. Jde o důvěru jak účastníků k osobě mediátora, tak i o důvěru mezi účastníky samotnými. Důvěra mezi účastníky spočívá v jejich snaze hledat řešení sporu a sjednání oběma stranami respektované dohody.

- Princip tolerance má za cíl uznání jiných názorů, není ale podmíněn sdílením daných názorů. Je důležité uznat, že strany mohou mít odlišné názory a že je nutné je akceptovat. Úkolem mediátora je vést proces mediace tak, aby pro obě strany bylo snazší akceptovat odlišné názory a rozdílné způsoby uvažování. Důležitou roli zastává mediátor ve vyjasnění pozic odlišných názorů protichůdných stran.
- Princip nehodnocení je velmi důležitý. Mediátor vystupuje jako nezaujatý a nestranný subjekt. Mediátor by měl být schopen ptát se sám sebe i klientů, zda je daný postoj nebo čin jednoznačně špatný nebo dobrý. Mediátor nesmí hodnotit, ale může svým klientům pomoci porozumět vnímání druhých.
- Princip rozhodování- o průběhu mediace rozhoduje mediátor, který mediaci směřuje potřebným směrem, udává tempo apod. Rozhodnutí o způsobu a řešení sporu mohou rozhodnout pouze účastníci.
- Princip odpovědnosti říká, že odpovědnost za rozhodnutí a za naplnění dohody mají pouze strany konfliktu.
- Princip nestrannosti, říká, že mediátor není nakloněn žádnému účastníkovi mediace. Nemůže a nesmí se chovat tak, aby vzniklo podezření, že je zásada nestrannosti porušena. Nestranný přístup neznamená, že se mediátor musí chovat ke všem stejně, ale že se musí chovat tak, aby strany konfliktu vnímaly jeho chování za nestranné. Vnímání nestrannosti ovlivňuje volba slov, tónu hlasu, míra a povaha očního kontaktu a další nonverbální projevy.
- Princip změny- strany konfliktu vstupují do mediace ve chvíli, kdy jejich situace je setrvačná a z jejich pohledu neřešitelná. Úkolem mediátora je pomoci klientům s posunem ve vnímání situace, změna percepce. Postupně vede klienty k reorientaci od soutěžení a vzájemné destrukce ke spolupráci.
- Princip budoucnosti je v mediaci cenným zdrojem informací, pomáhá klientům při uvědomění si, co se podle nich v budoucnosti nemá opakovat, k čemu je možné se vrátit a na co je třeba navázat. Mediace je typicky orientovaná na budoucnost.

- Princip tvorby je založen na předpokladu, že účastníci mediace jsou nejlepšími odborníky na vyřešení svého sporu a mají o něm nejvíce informací. Mediátor vede účastníky sporu k tomu, aby na řešení přicházeli společně. Předpokladem kreativního přístupu k řešení sporu jsou předchozí změny ve vnímání konfliktu a změna pohledu na ostatní účastníky.
- Princip vzoru- mediátor má mnoho požadavků na nové myšlení a chování účastníků sporu. Pokud se těmito požadavky i sám řídí, dává tím ve své osobě klientům mediace behaviorální vzor, který mohou napodobovat. Např. Pokud se mediátor chová k oběma stranám konfliktu zdvořile a slušně, může časem docházet k napodobování zdvořilého a slušného chování mezi partnery - účastníky sporu.

3.1.2 Role a typy mediátorů

Mediátor je vzdělaný profesionál, který rozumí své práci, má své specifické dovednosti a znalosti, zkušenosti. S rozvojem mediace se mění i mediátoři. Specializují se na různé oblasti, ve kterých se mediace využívá. Můžeme hovořit o několika oblastech- o rodinné mediaci, pracovní a obchodní mediaci, komunitní a občanskoprávní mediaci, o trestněprávní mediaci a mediaci interetnické a komunitní mediace. (Stöhrová, Valeš, 2013) Základní informace o vzdělání a vzdělávání potřebném pro vykonávání činnosti mediátora jsou v následující kapitole.

Mediátor zastává v mediačním procesu pozici průvodce. A podle jejich vztahu k účastníkům sporu můžeme hovořit o třech základních typech mediátorů, které budou níže popsány dle Potočkové (Potočková, 2013):

- *Mediátoři- blízcí lidé:* Nazývaní i jako sociální mediátoři. Jsou s účastníky sporu v kontaktu ještě před vznikem konfliktu. Může se jednat o přátele nebo pracovní kolegy. Vzájemně se dobře znají a udržují dlouholetý kontakt. Tento mediátor není nestranný v pravém slova smyslu, ale je vnímán stranami sporu jako nestranný a důvěryhodný. Strany sporu věří v jeho snahu jim pomoci konflikt vyřešit, proto jsou s ním ochotni spolupracovat a důvěřovat mu.

- *Mediátoři- respektované autority:* Stávají se mediátory z podstaty svého postavení. Většinou jsou to osoby všeobecně uznávané a respektované, těší se přirozené autoritě díky svému postavení, původu nebo schopnostem. S podstatou sporu jsou dobře obeznámeni, znají jeho vývoj, účastníky i souvislosti. Jsou do situace zainteresovaní, nejsou tedy neutrální, ale i tak, mohou využít nějakých mediačních technik a pomoci účastníkům sporu domluvit se.
- *Mediátoři nezávislí:* Ke konfliktu ani účastníkům nemají žádný vztah. Jsou neutrální, jak ke stranám konfliktu, tak ke konfliktu samotnému. Jedná se o školené odborníky, kteří umí cíleně využít mediačních technik a znalostí mediačního procesu, aby zvýšili pravděpodobnost uzavření dohody mezi stranami.

Předchozí dva typy mediátorů jsou mediátory neformálními, kteří řeší spory často intuitivně a spontánně ve snaze pomoci stranám sporu co nejlépe. Jsou vzdělaní v technikách používanými v mediaci, ale nejsou vyškolenými mediátory. Do těchto kategorií zařazuji i respondenty výzkumného šetření, kteří se občas při své práci musí stát neutrální osobou řešící konflikt. Poslední typ mediátora je formální strukturou, jsou to kvalifikovaní mediátoři, ale nemusí být zapsanými mediátory. Etický kodex je závazný pro obě skupiny mediátorů, zapsaných i nezapsaných.

Práce s klienty, kteří řeší emočně vypjatý spor je velmi náročná a proto je vhodné a prospěšné využívat různých technik, které mediátorům v průběhu mediace pomáhají. Můžeme sem zařadit techniky aktivního naslouchání (parafrázování, zrcadlení), techniky přerámcování atd. U všech technik je nutné mít na paměti, že stále musíme dodržovat principy, které jsou pro správný průběh mediace stěžejní.

3.1.3 Proces mediace

Samotný proces mediace má sedm fází.

Nultá fáze mediace spočívá v její **přípravě.** V získání klientů pro mediaci, ověření, že chtějí konflikt řešit. V této fázi je nutné podat všechny potřebné informace, které potřebují strany pro přijetí či odmítnutí mediace. Dojednání termínu a místa prvního společného setkání. První fází mediace je **zahájení**, účastníci se setkají na první schůzce. Cílem této fáze je vzájemné představení, přivítání, vysvětlení postupu, úlohy

mediátora a základních pravidel, navození příjemné atmosféry. Druhou fází mediace je část, kdy **mediátoři naslouchají stranám.** Cílem této fáze je naslouchat účastníkům, porozumět jejich vidění situace a vyjádřit, v čem jejich konflikt spočívá, tedy co je předmětem jednání. Třetí fází mediace je část, kdy **jedna strana konfliktu naslouchá druhé.** V této fázi je úkolem mediátora pomoci dosáhnout účastníkům pochopení, jak vnímá konflikt druhá strana. Čtvrtá fáze mediace se zabývá **hledáním možných řešení.** Mediátor pomáhá účastníkům sporu hledat možná řešení, která by vyhovovala všem. Pátou fází je dosažení dohody, kdy s pomocí mediátora strany dospějí k vzájemně přijatelnému řešení návrhů, na nichž se v předchozích setkáních shodly. Poslední fází mediace je **sepsání dohody a závěr mediačního procesu**. Cílem této fáze je sepsání dohody, která bude splňovat nároky metody SMART. Účastníci sporu musí dohodu podepsat a následně splnit. (Stöhrová, Valeš, 2013)

3.2 Legislativní vymezení mediace a kvalifikační požadavky na mediátora

Mnohokrát jsem zmínila, že mediace je metodou stále novou, neustále se vyvíjející a proměňující. Pro účely diplomové práce považuji za důležité zmínění tří právních norem, které použití mediace pro zapsané mediátory upravují. Jedná se o směrnici Evropského parlamentu a Rady 2008/ 53/ ES ze dne 21. 5. 2008, o zákon č. 202/ 2012 Sb. O mediaci a o vyhlášku č. 277/ 2012 Sb. O zkouškách a odměně mediátora. Pokud je mediace použita jako nástroj v trestních věcech, spadá do zákonu č. 257/ 2000 Sb. O probační a mediační službě. Mediace v trestní oblasti patří pod dikci Ministerstva spravedlnosti. Zákonná vymezení se vztahují na zapsané mediátory.

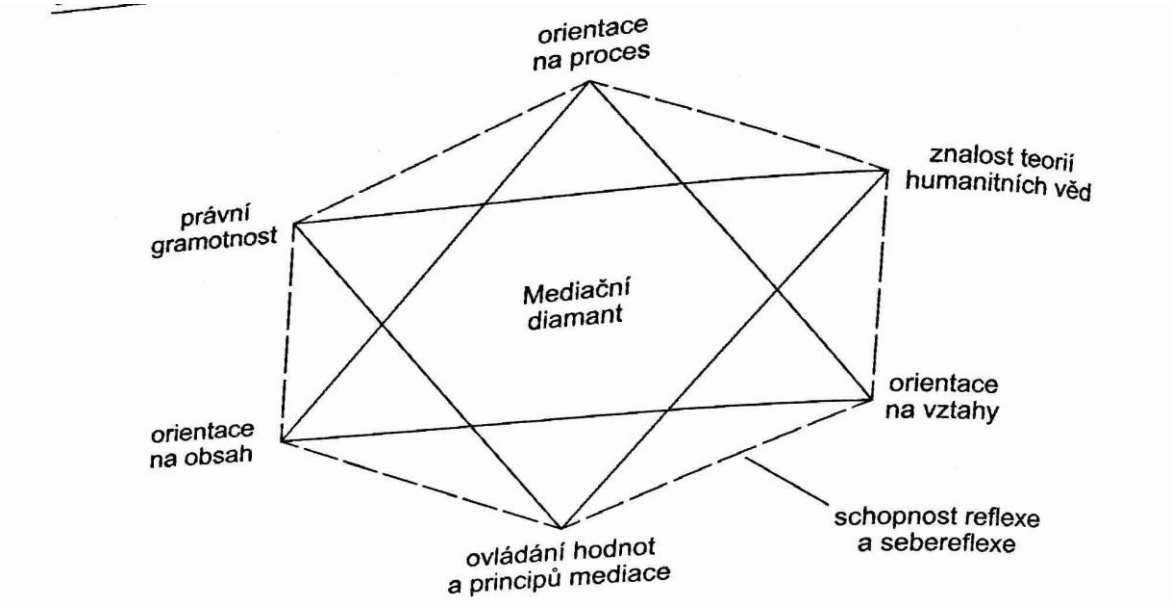
V současné době sice existuje v České republice zákonná norma předepisující požadovanou kvalifikaci na splnění funkce registrovaného mediátora, vzdělávací systém je však nejednotný, měnící se tak, jak se mění názory na mediaci. Podle názoru Asociace mediátorů České republiky je nutné rozštěpenost požadavků sjednotit. Zákon rozlišuje dvě oblasti mediace, mediaci a rodinnou mediaci. Zákon nezakazuje, aby rodinnou mediaci prováděl zapsaný mediátor bez kvalifikace pro rodinnou mediaci. Mezi předpoklady pro výkon činnosti mediátora a získání možnosti zapsání se do rejstříku patří: způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost (výpis z evidence Rejstříku

trestů), vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu, zkouška mediátora, zápis do seznamu mediátorů. (Stöhrová, Valeš, 2013)

Od vzniku mediace probíhají mezi odborníky i neustálé dohady o tom, jak má vypadat vzdělání mediátora, kdo ho má určovat apod. V současnosti je navrhován Asociací mediátorů České republiky systém vzdělávání mediátorů, který vychází z konceptu sebeřízeného učení, koordinační funkci učení nezastává vnější formální autorita, ale sám učící se jedinec. Jedinec na základě svých vzdělávacích potřeb a v souladu s požadavky na kompetence mediátora rozhoduje o obsahu a formě svého dalšího vzdělávání. Většina odborníků souhlasí s tím, že určitá forma vzdělání v mediaci je nezbytná, rozcházejí se však v délce a podobě vzdělání. Otázka vzdělání souvisí i s problémem profesionalizace mediace, kdy jsou patrné dva názory. První, reprezentuje prof. Kovachová, která uvádí čtyři požadavky na profesionalizaci mediace a považuje je za základní předpoklad poskytování kvalitních služeb. Prvním předpokladem je počáteční kvalifikace, dále školení a vzdělávání v mediaci, následně zkoušky a akreditace mediátora a jako poslední, pokračující vývoj profese. Prof. Kovachová se věnuje i tématu vzdělání a vzdělávání mediátora. Mediátoři by měli mít vysokoškolské vzdělání ze společenských věd, měli by absolvovat každoroční vzdělávací kurzy.

Druhý názor zastává Společnost profesionálních mediátorů, kteří jsou přesvědčení, že čím větší svobodu mají strany sporu při výběru mediátora, tím méně povinných požadavků na kvalifikaci by měl mediátor splňovat. Kritéria posouzení kvality mediátora by měla vycházet z jeho výkonu než z jeho vzdělání. Obě strany se shodují v tom, že vzdělání mediátorů by mělo mít interaktivní formu, náplní vzdělání by měly být nácviky, prožitky a diskuse. Vzdělávání se nejčastěji uskutečňuje na univerzitách nebo prostřednictvím vzdělávacích agentur či profesních asociací. (Holá, 2013)

Autoři Holá a kolektiv se shodují na tzv. kompetenčním modelu nazývaném jako „mediační diamant“ (viz obr. 1). Považují jej za vodítko, které pomůže při koncepci konkrétní podoby vzdělání a následné zkoušky mediátora. (Holá, 2013)



Obr. 1 Kompetenční model „Mediační diamant“, Autor: Robin Brzobohatý, Zdroj: HOLÁ, 2013, 82 s.)

3.3 Rodinná mediace

Rodinná mediace se v jistých aspektech liší od mediace týkající se obchodních nebo sousedských sporů. Má rozdílné požadavky na dovednosti a schopnosti mediátora. Největší rozdíly a specifika rodinné mediace jsou v povaze vztahů účastníků sporu. Spory řešené při rodinné mediaci jsou osobního charakteru, jsou důvěrné a málokdo je chce řešit s někým dalším. Rodinný mediátor je v náročné situaci, kdy musí ke vztahům přistupovat velmi citlivě a taktně, ale přesto upřímně a otevřeně. Vhodné za zmínění stojí, že oblastí řešení v rodinné mediaci nemusí být jen rozchod partnerů, blíže budou oblasti popsány v další podkapitole.

Rodinná mediace je definována jako řešení konfliktů vzniklých ve vzájemném soužití členů rodiny. Je to postup řešení konfliktů v rodinných vztazích za pomoci kvalifikovaného odborníka- mediátora. Rodinná mediace se může zabývat všemi oblastmi spadajícími do rodinného života, např. rozpad vztahu rodičů a další fungování rodiny. Zahrnuje většinou více členů rodiny. (Holá a kol., 2014)

„Rodinná mediace je mediace, která se zaměřuje na řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů. Mediátorem je fyzická osoba, je osoba, která je zapsaná v seznamu mediátorů.“ (Zákon o mediaci, 202/ 2012 Sb., §2)

V rodinně-právních vztazích může dojít k několika typům konfliktu, konflikt mezi manžely, které se týkají neshod společného soužití. Konflikty mezi rodiči

společného dítěte, ke kterým dochází v rámci výkonu rodičovské odpovědnosti, nejčastějším je konflikt, kdo bude mít dítě ve své péči. Posledním častým konfliktem je konflikt mezi rodiči a dětmi, jde zejména o výchovné konflikty, problémy, opakované útěky dětí, násilí, hrazení výživného studujícím zletilým dětem. (Holá a kol., 2014)

Primárním zjištěním v rodině pro uskutečnění rodinné mediace je zjištění, že rozcházející se partneři mají zachovanou schopnost a vůli zůstat kompetentními rodiči. Směřováním mediace bývá oddělení konfliktní partnerské role od role rodičovské. Mediátoři v rodinné mediaci působí jako obhájci zájmů dítěte, kdy by nemohli schválit takovou dohodu, která by jakýmkoliv způsobem poškozovala nebo ohrožovala dítě. Při výběru práce s rodinou je důležité vědět, co mediace není. Mediaci nemůžeme považovat za rodinné poradenství ani za rodinnou terapii. Rodinné poradenství pomáhá získat lepší orientaci v dané situaci, umožňuje získat náhled na situaci a zhodnotit možnosti, které jsou k dispozici. Rodinná terapie pracuje s hluboce uloženými emocemi, minulostí a vážnými vztahovými problémy. Rodinná mediace je krátkodobou intenzivní pomocí, která není omezena jen vlastním rozpadem rodiny. Mezi specifika rodinné mediace bychom mohli zařadit především její orientaci na vyřešení konkrétního konfliktu a dosažení přijatelné dohody pro všechny účastníky. Je orientovaná na budoucnost, konkrétně na uspořádání poměrů, zlepšení vztahů, získání dovedností k řešení budoucích problémů. (Holá, 2014)

Obecným cílem rodinné mediace je zplnomocnění účastníků konfliktu k hledání a nalezení vlastního řešení, bez zásahu veřejné moci. Cílem mediace je stabilizace poměrů členů rodiny, nabídnutí komunikačního prostoru pro řešení rodinných konfliktů a možnost předcházet rodinným dysfunkcím, zlepšení rodinných vztahů, vstoupení do vztahů odlišným způsobem a pomoc s objasněním a odstraněním problémů a nedorozumění. Pokud jsme hovořili o zaměřování se na budoucnost, cílem mediace je také naučení členů rodiny o svých problémech do budoucna hovořit a snažit se hledat společná východiska. Mediace v oblasti rozvodových sporů může snížit celkové napětí, tlak na dítě a možné budoucí negativní jevy. (Holá, 2014)

Principy rodinné mediace jsou ve většině bodů shodné s mediací běžnou, vhodné za zmínění považuji několik základních principů, které v rodinné mediaci musí figurovat a to (Holá a kol., 2013) :

- Neutralita mediátora.

- Povzbuzování klientů vedoucí k aktivitě a odpovědnosti.
- Respekt k sebeurčení klienta, které usnadňuje jeho vlastní rozhodování a umožňuje mu kontrolu obsahové stránky mediace.
- Kontrola mediátora nad procesní a formální stránkou procesu mediace.

3.3.1 Přístupy k rodinné mediaci

Otázka přístupů v mediaci je především podmíněna osobou mediátora, jeho filosofickým přesvědčením, absolvovaným výcvikem v mediaci, jeho zkušenostmi, typem řešeného problému a charakteristikou klienta. Ve světě jsou uplatňovány různé přístupy k mediaci a existuje mnoho odlišných představ o vhodném mediačním stylu, proto přístupy, které budou níže popsané, můžeme považovat za popis práce, vyjádření hodnot a cílů. Neměli bychom mediaci vnímat jako jednu univerzální metodu.

Odborníci v současnosti identifikují tři základní přístupy v mediaci. A to evaluativní, facilitativní a transformativní. Evaluativní a facilitativní přístup jsou vnímány jako tradiční přístupy řešení problému. Transformativní přístup není primárně zaměřený na dosažení smíru, ale na podporu zplnomocnění klientů a uznání navzájem s cílem zlepšit jejich vztah. (Holá, 2014)

Přístupů je v různých variantách mnohem více, tři primární budou zmíněny okrajově, větší pozornost bude zaměřena na tzv. Terapeutický přístup, který má v rodinných konfliktech své nezastupitelné místo.

- Evaluativní přístup: V evaluativní mediaci se mediátor zaměřuje na zákonné pozice stran, mediátor jedná s účastníky sporu společně, ale mnohem častěji se setkává s každým z účastníků zvlášť, či s jejich právními zástupci. Mediátor strukturuje průběh a přímo ovlivňuje výsledek. Předpokladem je znalost mediátora oblast sporu. Využití evaluativního přístupu je především v obchodních sporech, byznysu, pojistných sporech, pracovní oblasti.
- Facilitativní přístup: Klade důraz na vedení mediace neutrální osobou s cílem dosažení vzájemného porozumění a respektu zúčastněných stran k dohodě. Proces a role mediátora jsou přesně definovány. Mediátor zodpovídá za proces, klienti za řešení mediace.

- Transformativní přístup: Tento přístup vychází ze studia komunikace a z kognitivní a sociální psychologie. Mediace se snaží změnit způsob, jakým se klienti navzájem chápou, jak vzájemně chápou své situace, jak se uznávají a podporují. Mediace se zaměřuje na zvýšení dovednosti zvládat náročně životní situace. Pomáhá jim změnit způsoby jejich interakcí z negativních a destruktivních na pozitivní a konstruktivní. Dosažení dohody je vnímáno jako sekundární cíl. Mediátoři ke klientům přistupují jako k odborníkům na jejich vlastní život a situaci. (Holá, 2014)

Terapeutický přístup je odlišný od předchozích. Může být blízký mediátorům vzdělaným v psychologii a sociální práci. Přístup je vhodný v situacích, kdy existují emočně nabité vztahy, které budou existovat i po ukončení mediace. Cílem je změna nespolupracujícího jednání ke spolupracujícímu a chránění zájmů dítěte. V rámci terapeutického přístupu v mediaci byl vyvinut tzv. sedmibodový rámec rodinné mediace. Je to soubor sedmi stanovisek, na kterých se účastníci mediace shodnou ještě před začátkem řešení. Stanoviska pomáhají uchopit problém rodiny tak, aby byl řešitelný.

- *„Rodičovství je sdílená zodpovědnost obou rodičů. Z množství přímé péče se nedají vyvozovat vlastnické nároky na děti.*
- *Rodiče mají společný zájem- děti. Od důrazu na to, co chtějí rodiče, se pozornost rodičů přesouvá k potřebám dětí.*
- *Děti nejsou zatahovány do rodičovského konfliktu, jsou respektovány přirozené generační hranice. Zásadní rozhodnutí ohledně rodiny dělají rodiče.*
- *Jeden rodič neposuzuje výchovný styl druhého rodiče a nezasahuje do něj, zájmy dítěte však musí respektovat oba.*
- *Oba rodiče staví zájmy dítěte před své vlastní.*
- *Rodičovská a partnerská role jsou jasně odděleny.*
- *Myšlenky a pocity s negativním obsahem spojené s manželstvím se nechávají vyprchat a nejsou oživovány. Narušovaly by průběh mediace i následné vztahy.“* (Holá, 2014)

Popsaný rámec minimalizuje riziko vyostření konfliktu během mediace a zvyšuje šanci na spolupráci a dohodu klientů.

Praktikovanou kombinací mediace a terapie je tzv. Intenzivní terapeutická mediace. Používá se v situacích, kdy je rodina i přes uskutečněnou mediaci vysoce konfliktní. Je to alternativa pro soudní řízení v rozvádějící se, vysoce konfliktní rodině. Cílem intenzivní terapeutické mediace je zvládnout emoční potíže, problémy v komunikaci a stres, negativní psychologické důsledky dlouhodobých a eskalovaných konfliktů. (Holá, 2014)

3.3.2 Účastníci rodinné mediace

Účastník rodinné mediace je osoba přímo přítomná mediačnímu jednání. Přímo zapojení jsou klienti řešící svůj konflikt, mediátor, zástupci klientů (právní zástupci), konzultanti (osoby poskytující klientům nebo mediátorovi odborné informace), jiní odborníci či instituce, osoby konfliktem a jeho řešením nepřímo dotčené (příbuzní, kamarádi apod.). (Holá, 2014)

Otázkou přítomnosti dětí na mediačním procesu se zabývá mnoho odborníků a názory se liší. V praxi se uplatňuje stanovisko zájmu dítěte, kdy největším zájmem dítěte je, aby rodina byla zachována, pokud to není možné, pak je v zájmu dítěte, aby si uchovalo vztah s oběma rodiči, pokud se nejedná o patologické osobnosti rodičů. Pokud řešíme spor a máme mít na paměti zájem dítěte, je těžké posoudit, jaký je zájem dítěte, když neznáme jeho názor. Výzkumy ukázaly, že přítomnost dětí na mediaci a podílení se na hledání řešení v situacích, které se týkají jejich zájmu, mají tendenci zvýšit své sebevědomí, pocit síly a rozvíjejí schopnost zvládání problémů. Americké profesní asociace mediátorů zpracovaly standard pro postup mediátorů při účasti dětí na rodinné mediaci. Přítomnost dětí na mediaci vyžaduje předchozí detailní zvážení, kdy dítě do mediace zapojit, jaký je věk dítěte, jaký je jeho emoční stav, rozumová úroveň, schopnost pochopit podstatu mediace, schopnost formulovat své potřeby a přinášet návrhy na řešení. Panuje názor, že dítě od dvanácti let by mělo mít možnost vyjádřit se k podstatným věcem, které se ho týkají. A u dětí od patnácti let je jejich účast vnímána jako nutnost.

Základní podmínkou účasti dětí je vhodné načasování a dále dle standardů (Holá, 2014):

- Děti vědí, že mají rodiče, na které se mohou spolehnout, že budou dělat správná rozhodnutí.
- Dětem nemůžou být kladeny otázky, které je nutí vybrat si mezi rodiči.
- Děti hodně ví o svých potřebách, ale nejsou zralé k objektivnímu posouzení situace.
- Děti se bojí trestu (skutečného nebo domnělého).
- Děti do jisté míry dokáží odhadnout, co každý z rodičů chce a podle toho upravovat svá přání.
- Děti nechtějí zklamat své rodiče.

Stěžejním úkolem při setkání mediátora s dětmi je především navázání vztahu a získání důvěry. Definitivním cílem je pak zjistit, jak dětem mohou jejich rodiče v této krizové době konfliktu nejlépe pomoci.

3.3.3 Oblasti využití rodinné mediace

Rodinná mediace může řešit různé konflikty, které mohou v rodině vzniknout a netýkají se pouze rozvodu či rozchodu partnerů. Nyní budou vymezeny oblasti sporů, které může rodinná mediace pomoct vyřešit.

První oblastí je situace před rozvodem, v průběhu a po rozvodu, probírají se témata, která se věnují budoucímu uspořádání rodiny, kde kdo bude bydlet, jak se společně postarají o své děti, podle jakých pravidel je budou dále vychovávat, jak bude rozděleno společné jmění a jak budou děti společně finančně podporovat. Druhou oblastí jsou mezigenerační spory, zde se pracuje s nedorozuměním mezi generacemi, řeší se např. nastavení pravidel komunikace a rolí mezi prarodiči a vnoučaty. Třetí oblastí jsou majetkové záležitosti, jedná se především o záležitosti týkající se dědictví, spoluvlastnictví nemovitostí, fungování rodinných firem, správa majetku dítěte, půjčky a závazky v rodině. Předposlední oblastí jsou nedorozumění v rodinném soužití, kdy jsou prováděny snahy směrem k prevenci jakéhokoli nedorozumění a rostoucího napětí, které je možné včas zarazit. Mohou řešit budoucnost dětí, co a kde budou studovat, kam je budou rodiče směřovat, jak a kdo bude pečovat o rodiče a prarodiče, nemocného člena rodiny. Poslední oblastí, která může být řešena v rámci rodinných mediací, jsou předmanželské smlouvy. Obsahem řešení jsou oblasti jako kdy a kolik budou mít dětí,

podle jakých pravidel je budou vychovávat, kde budou bydlet, jak a podle jakých pravidel budou hospodařit, jak budou mít rozdělený majetek, apod. (Šišková, 2016)

3.3.4 Využití rodinné mediace v kontextu sanace rodiny

V předchozích kapitolách byla věnována pozornost vysvětlení používaných termínů ve výzkumné části. V této podkapitole bude osvětlena pozice mediace v sanaci rodiny. Popis pozice mediace v sanaci rodiny je pouze popsání teoretických možností, které by mediace mohla sanaci nabídnout. V současné praxi sociální práce není mediace prozatím tímto způsobem využívána.

Využití mediace v sanaci rodiny by po předchozích kapitolách mělo být jasnější. Mediace je alternativním řešením sporů, v našem případě rodinných. Rodina a výchova dětí je pro naši společnost velmi podstatná, bude ovlivňovat budoucí vzhled populace. Sociální pracovníci pracující s rodinou se v mnohých situacích snaží rodinám pomáhat v zajištění odpovídající péče o děti a tím předcházet nepříznivým situacím, ale ne vždy mohou situaci předejít. Rodina, ve které vznikne z jakéhokoliv důvodu nějaký konflikt je nucena na situaci reagovat. Žádný konflikt není bez emočního podkladu, který často může ovlivňovat schopnost rozhodování. Řešení konfliktu může být vyhroceno do takových podob, že např. rozcházející se rodiče myslí na uspokojení svých zájmů a pomstu partnerovi a nejsou schopni konstruktivně plánovat budoucí péči o děti. Pro sanaci rodiny může být mediace nejvýznamnější při pomoci s řešením různých mezigeneračních konfliktů, při urovnávání vztahů dětí v náhradní rodinné péči a jejich původních rodin, při mezietnickém konfliktu. Vyjmenovány jsou tu situace, jejichž řešení je pro běžného sanačního sociálního pracovníka náročné. Většinou nemá vzdělání mediátora, a i když zná běžné techniky mediátory používané, tak může vyřešit běžný konflikt, ale na hlubší spory by byla významnější mediace, která by díky zkušenému mediátorovi mohla dosáhnout rychlejších a uspokojivějších výsledků.

Shrnutí teoretické části

Teoretická část diplomové práce je rozdělena do třech hlavních kapitol. Sociální práce s rodinou je významným subjektem v pomoci rodině, která má z rozličných důvodů problém se se situací vyrovnat sama. V těchto situacích pomáhá sociální práce. Pracuje ve dvou základních oblastech, státní, kdy je reprezentována sociálně- právní ochranou dětí a nestátní, která je zastoupena nestátními neziskovými organizacemi, které realizují i práci s metodou sanace rodiny. Konkrétně jsou popsány neziskové organizace, které jsou subjekty výzkumu. Dále je rozebrána metoda sanace rodiny, která má za cíl předcházet a obnovovat rodinný systém rodiny s cílem prevence odebírání dětí z jejich přirozeného prostředí. Poslední kapitola teoretické části je věnována popisu mediace. Mediace je způsobem řešení konfliktu za pomoci třetí neutrální osoby. Typy konfliktu se liší prvně z oblasti, na kterou je mediace zaměřena a následně z druhů konfliktů, které může mediace řešit. Rodinná mediace řeší spory, které vznikají v rodinném systému.

II. Metodická část

4. Výzkumné šetření

V metodické části diplomové práce se budu věnovat seznámení s hlavním cílem diplomové práce a jejími dílčími cíli, popíši zvolenou výzkumnou strategii, uvedu transformační tabulku, obsahující hlavní výzkumný cíl, dílčí cíle a na ně navazující tazatelské otázky. Zdůvodním výběr výzkumného souboru a charakterizuji jej. Poté popíši stručně organizaci a průběh výzkumu. Popíši, jakým způsobem jsem analyzovala získané údaje a zhodnotím etická rizika výzkumu, především z hlediska jeho validity.

4.1 Hlavní cíl výzkumu a výzkumné dílčí cíle

Hlavním cílem výzkumu je zjištění, jaké je využití metody mediace v kontextu sanace rodiny. Na hlavní výzkumný cíl navazují tři dílčí cíle, které jsou:

Dílčí cíl č. 1: Zjistit, jaké jsou z pohledu sociálních pracovníků nejvýznamnější principy fungování sanace rodiny.

Dílčí cíl č. 2: Zjistit, jaké postupy považují sociální pracovníci při práci s rodinou za nejefektivnější.

Dílčí cíl č. 3: Zjistit, jaký je pohled pracovníků na využití mediace v kontextu sanace rodiny.

Hlavní cíl práce je zaměřený na zjištění možností využití mediace v kontextu sanace rodiny. Použitelnost mediace v sanaci rodiny nebyla prozatím teoreticky zpracována. Z tohoto důvodu jsou nejprve první dva dílčí cíle podrobněji popisovány tak, aby byla jasně stanovena výchozí pozice pro možnosti využití mediace.

4.2 Zvolená výzkumná strategie a její zdůvodnění

Výzkum v diplomové práci bude probíhat kvalitativní metodou technikou polostrukturovaného interview se sociálními pracovníky pracujícími v kontextu sanace rodiny.

Kvalitativní výzkum je Creswellem definován následovně: *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problémů“* (Hendl, 2008, 48 s.). Výzkumník vytváří komplexní obraz, zpracovává různé typy textů, podává informace o názorech účastníků a výzkum realizuje v přirozených podmínkách. (Hendl, 2008)

Kvalitativní výzkum je pružným typem výzkumu, na počátku výzkumu je vybrané téma, určí základní výzkumné otázky a ty mohou být v průběhu výzkumu modifikovány (obměňovány nebo doplňovány), protože zodpovídáním otázek mohou vznikat nové hypotézy. Výzkumník vyhledává a analyzuje všechny informace, které jsou potřebné k osvětlení daných výzkumných otázek. (Miovský, 2006).

Ve výzkumném šetření byl kvalitativní výzkum využit pro zjištění detailních informací, které jsou pro výzkum podstatné. Ve výzkumném šetření jde o zjištění možností a způsobů, kterými by mediace mohla být v sanaci rodiny využita. K tomuto zjištění je vhodný kvalitativní výzkum.

Polostrukturovaný rozhovor je nejrozšířenější metodou, řeší nevýhody strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru. Vyžaduje náročnější přípravu, než nestrukturovaný rozhovor. V případě využití polostrukturovaného rozhovoru si předem vytváříme určité schéma, které specifikuje okruhy otázek, které máme připravené pro respondenty. Polostrukturovaný rozhovor je postavený takovým způsobem, že respondent může mluvit zeširoka, ale neoddálí se od tématu. (Miovský, 2006)

Délka rozhovoru je variabilní. Na jedné straně je podmíněna časem, který pro nás má respondent vyhrazený a na straně druhé záleží na vyčerpání témat, téma je považováno za vyčerpané, pokud se odpovědi stávají irelevantními. Během rozhovoru jsou často kladeny doplňující otázky, které nám mohou vyjasnit, zda jsme správně pochopili řečené a pokud ne, umožňují nám nechat respondenta vysvětlit zamýšlený význam odpovědi. (Hendl, 2008)

Zjištěné informace byly prvotně zpracovány pomocí techniky otevřeného kódování. V otevřeném kódování byly lokalizovány témata v textu a přiřazeny označení, kódy. Kódování odhalí v textu témata, která mají vztah k položeným výzkumným otázkám. Kódovat lze mnoha způsoby, slovo po slovu, po odstavcích nebo podle celých textů. (Miovský, 2006)

Výzkumná kvalitativní strategie a technika polostrukturovaného rozhovoru byly zvoleny především pro možnost hlubšího poznání zkoumaných dat, které by mi kvantitativní techniky získávání dat neposkytly. Technika polostrukturovaného rozhovoru byla vybrána z několika důvodů, hlavně pro možnost přípravy na nadcházející rozhovor se stále otevřeným prostorem pro možné doptávání se k tématu a tedy získání ucelenějších informací, které budou lépe vypovídat o pravé podstatě zjišťovaných údajů.

4.3 Transformace dílčích cílů do zkoumatelné podoby

Na počátku kapitoly zmíněné dílčí cíle byly převedeny do transformační tabulky, která umožnila zkoumatelnost informací. Dílčí cíle byly dále rozpracovány do tazatelských otázek, které byly kladeny jednotlivým respondentům. Sestupnost od hlavního cíle k dílčím cílům po tazatelské otázky je znázorněna níže v transformační tabulce, ze které je jasná příslušnost každé tazatelské otázky.

Tab. 1: Transformační tabulka

Hlavní výzkumný cíl: Jaké je využití metody mediace v kontextu sanace rodiny.	
Dílčí cíle	**Tazatelské otázky**
Dílčí cíl č. 1: Zjistit, jaké jsou z pohledu sociálních pracovníků nejvýznamnější principy fungování sanace rodiny.	TO 1: Jak konkrétně sanace rodiny ve vaší organizaci vypadá, co vše do ní podle vás patří a na co kladete důraz?
	TO 2: Kdo všechno se u vás v organizaci podílí na sanaci rodiny?
	TO 3: Jaké zásady uplatňujete/ používáte pro výběr rodin vhodných pro sanaci?
	TO 4: Jaká je vaše spolupráce s ostatními subjekty/ organizacemi při řešení situace rodiny? Tvoříte multidisciplinární tým? Využíváte techniku případových konferencí? Jaká je vaše osobní zkušenost s konferencemi a spolupráce s ostatními subjekty?
Dílčí cíl č. 2: Zjistit, jaké postupy považují sociální pracovníci při práci s rodinou za nejefektivnější.	TO 5: Jaké postupy se Vám při práci s rodinou nejvíce osvědčují?
	TO 6: Co má podle vás největší dopad na situaci rodiny? Co jí nejvíce pomůže nebo naopak uškodí?
	TO 7: Jaké způsoby spolupráce/ výměny informací se vám nejvíce osvědčily?
	TO 8: Jaká je pro vás obvyklá délka spolupráce s rodinou od běžných zakázek po rodiny s mnohočetným stresem (mnoho problémové rodiny)?
Dílčí cíl č. 3: Zjistit, jaký je pohled pracovníků na využití mediace v kontextu sanace rodiny.	TO 9: Jaké jsou podle vás možnosti využití mediace v sanaci rodiny? Jaký je podle vás přínos mediace?
	TO 10: Jak využívá vaše organizace služeb mediátora?
	TO 11: Jaké má mediace z vašeho pohledu pozitiva a limity?
	TO 12: Jakou vidíte budoucnost využití mediace při práci s rodinou?

4.4 Charakteristika výzkumného souboru

Pro volbu respondentů jsem zvolila metodu záměrného výběru. Smysl záměrného výběru spočívá ve vyhledávání respondentů podle určitých vlastností, které jsou pro výzkum žádané. Před vyhledáním výzkumného vzorku jsem měla stanovená kritéria, která musela být splněna pro zařazení do výzkumu.

První kritérium- sociální pracovník v neziskové organizaci, který poskytuje sanaci rodiny.

Druhé kritérium- působnost neziskových organizací v Královéhradeckém a Pardubickém kraji.

Výzkumný soubor je složen ze sociálních pracovníků, kteří pracují s rodinou a ke své práci využívají přístup sanaci rodiny. Při přípravě výzkumného šetření bylo kontaktováno sedmnáct organizací z Královéhradeckého a Pardubického kraje. Výzkumný soubor tvořilo šest respondentů, kteří pracují v rámci neziskových organizací a poskytují sociálně aktivizační služby rodině a dětem. Ostatní z kontaktovaných organizací na mou prosbu o rozhovor nereagovaly, některé z organizací měly neexistující emailové schránky.

Organizace pracující s přístupem sanace rodiny, které jsou popsány nyní, jsou respondenty výzkumného šetření. Jsou seřazeny podle abecedního pořádku. Dva z respondentů požádali o zachování anonymity své i své organizace. Jejich přání jsem dodržela a organizace jsou označeny jako Organizace X a Organizace Y.

4.4.1 DaR- Centrum pro dítě a rodinu, o. p. s.

Organizace DaR působí v Pardubickém kraji. Organizace je obecně prospěšnou společností. Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi z Pardubic a okolí, které se potýkají s řešením krizových a obtížných situací. Poskytují sociálně aktivizační služby a služby pěstounské péče. Posláním organizace je podílet se spolu s rodinou na vytvoření, udržení či obnovení stabilního a láskyplného domova, který poskytuje bezpečné zázemí pro růst a rozvoj spokojeného dítěte a zároveň umožňuje naplňování potřeb všech členů rodiny. Cílem je podpoření rodiny ve zvládání situací, které jsou pro ni krizové či obtížné. Respondent je koordinátorem projektu Rodině blíž a terénním sociálním pracovníkem sanace rodiny.

4.4.2 Miličův dům- Diakonie Českobratrské církve evangelické

Organizace Miličův dům je nestátní neziskovou organizací Diakonie Českobratrské církve evangelické. Působí v Královéhradeckém kraji, konkrétně oblasti Jaroměře a okolí. Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi, pokud je ohrožen správný vývoj dítěte z důvodu nepříznivé životní situace. Poskytují sociálně aktivizační služby, odborné sociální poradenství a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Miličův dům funguje od roku 1992. Sociálně aktivizační služby poskytuje od roku 2013. Respondent pracuje v organizaci sedm let a je terénním sociálním pracovníkem.

4.4.3 Organizace X

Organizace X působí v Královéhradeckém kraji. Je příspěvkovou organizací města. Její cílovou skupinou je rodina s nezletilými dětmi. Rodinám poskytují odborné bezplatné sociální poradenství a sociálně aktivizační služby. Pod sociálně aktivizační služby řadí sanaci rodiny. Služba je poskytována terénně a ambulantně. Forma terénní práce převládá. Posláním sociálně aktivizační služby je poskytování služeb v přirozeném prostředí klientů. Obvyklá délka spolupráce je zhruba jeden rok. V místě, kde působí, fungují přibližně pět let. Respondent v organizaci pracuje dva roky a je terénním sociálním pracovníkem.

4.4.4 Organizace Y

Organizace Y působí v Královéhradeckém kraji. Je nestátní neziskovou organizací Charity České republiky. Je novou službou, nyní funguje druhým rokem. Narážejí na problém nízké informovanosti a ochoty spolupracovat. Zvýšení povědomí okolí a ostatních institucí o jejím významu je dlouhodobým procesem. Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi do 18 let nebo jednotliví členové, kteří nejsou schopni zajistit optimální výchovu a péči dětem. Forma práce je terénní a ambulantní. Obvyklá délka spolupráce s rodinou je většinou do jednoho roku. Respondent je vedoucím organizace, terénní sociální pracovník a v organizaci působí od doby jejího vzniku.

4.4.5 Triangl- Salinger, z. s.

Salinger je zapsaným spolkem. Je to rozsáhlá organizace, která má různá střediska s odlišnými cílovými skupinami. Působí v Královéhradeckém kraji. Sídlo má v Hradci Králové, ale své služby poskytuje v celém kraji. Středisko Triangl je zaměřené na podporu rodin s dětmi ve zvládání obtížných životních situací, které nedokáží vlastními silami překonat. Forma práce je terénní a ambulantní. Obvyklá délka spolupráce je do jednoho roku. Respondent působí na pozici zástupce vedoucího a terénního sociálního pracovníka.

4.4.6 Šance pro tebe, z. s.

Šance pro tebe působí v Pardubickém kraji. Je zapsaným spolkem. Působí konkrétně v Chrudimi a okolí, kde má dvaceti letou tradici. Šance pro tebe je rozdělena do třech lokálních týmů, které jsou tvořeny registrovanými sociálními službami a podpůrnými službami. Cílovou skupinou terénních služeb sanace rodiny jsou rodiny s dětmi ohrožené nepříznivou situací. Snaží se působit preventivně a pre- sanačně. Obvyklá délka spolupráce je okolo jednoho roku. Respondent je vedoucí organizace a terénní sociální pracovník.

4.5 Průběh výzkumu

V této kapitole se věnuji popisu průběhu výzkumu. Výzkum byl po předchozí přípravě zrealizován v období února- března 2017.

Ve fázi přípravy výzkumu bylo zkontaktováno sedmnáct organizací, z nichž bylo ochotno se účastnit výzkumu šest organizací. Organizace byly vybírány metodou záměrného výběru. Po vyhledání organizací byly zkontaktovány pomocí emailu, zda by byly ochotny poskytnout mi rozhovor.

Ve druhé fázi byly realizovány samotné rozhovory. Respondenti byli seznámeni s cíli práce a s cíli výzkumu. Dopředu jsem se jich zeptala na souhlas s nahráváním a byli ujištěni, že bude zachována jejich anonymita a využití dat bude pouze pro výzkum diplomové práce. Všichni respondenti s nahráváním souhlasili. Všechny rozhovory byly nahrány, následně přepsány do písemné podoby a oba typy dokumentů jsou uloženy v osobním archivu výzkumnice.

Polostrukturovaná interview trvala v rozmezí od čtyřiceti pěti minut do jedné hodiny. Délka rozhovoru byla s každým respondentem odlišná, s ohledem na vysvětlování otázek, mé případné dotazování a na zpětnou vazbu respondentovi.

4.6 Způsob analýzy získaných dat

Získané údaje jsem shromáždila po provedení rozhovorů v záznamníku mobilního zařízení. Nahrané rozhovory jsem přepsala do připraveného záznamového archu (viz přílohy) a podrobila otevřenému kódování prvního a druhého stupně. Kódování jsem provedla následovně: Vytiskla jsem přepisy rozhovorů, pomocí barevného odlišení jsem v textu rozlišila kódy (viz přílohy), které se vztahovaly k dílčím cílům výzkumu. Kódy mi pomohly najít spojení mezi jednotlivými výroky respondentů na základě jejich podobností. Vzniklé kategorie mi pomohly při hledání odpovědí na cíle výzkumu a následnému shrnutí zjištěných výsledků. Kódy a kategorie jsou popsány ve výzkumné části diplomové práce.

4.7 Etika výzkumu

Výzkum byl uskutečněn kvalitativní strategií, metodou polostrukturovaného rozhovoru. Práce s kvalitativní strategií je omezena na určitý soubor v populaci, který je podroben detailnímu zkoumání, ale nemusí objektivně vypovídat o celkové problematice. Výzkumný soubor je záměrným výběrem populace. Rizikem polostrukturovaného rozhovoru je samotná práce při vyhodnocování rozhovoru, kdy výsledky výstupu mohou být ovlivněny postoji, vzděláním a přístupem výzkumníka ke zkoumané problematice. Dalším rizikem je možné porušení anonymity respondentů, kdy rozhovor probíhá při osobním kontaktu a snižuje se schopnost jejího uchování. Pro co největší zachování anonymity používám při vyhodnocování označení jako Respondent 1 a tak dále. Jako poslední riziko vnímám podání neúplných informací ze strany respondentů, které ovšem nemusí být úmyslné. Informace mohou respondenti považovat pro můj výzkum za nepodstatné a třeba i interní. Všechny tyto body mohou ohrozit validitu výzkumu.

III. Výzkumná část

5. Interpretace dosažených výsledků

Kapitola se věnuje rozboru a vyhodnocení získaných dat z uskutečněných rozhovorů. Vyhodnocení a popis zjištěných výsledků je sestaveno dle transformační tabulky (viz 53 s.). Kapitola je rozdělena na tři podkapitoly dle dílčích cílů. Pro každý dílčí cíl jsou vyhodnoceny příslušné otázky a shrnuty zjištěné výsledky.

Zjištění prezentovaná v podkapitolách budou podložena přesnými citacemi respondentů, která dokreslují má tvrzení. Citace respondentů jsou zaznamenány v přesné podobě, proto jsou občas v hovorové češtině. Jsou odlišeny od ostatního textu uvozovkami a kurzívou. Každý respondent prezentovaný v textu je jasně označen, aby byla umožněna identifikace jeho výroku. V příloze je přiložen ukázkový rozhovor s respondentem pro představu průběhu rozhovoru, také je přiložena okopírovaná stránka rozhovoru s ukázkou, jak probíhalo otevřené kódování.

5.1 Dílčí cíl č. 1: Zjistit, jaké jsou z pohledu sociálních pracovníků nejvýznamnější principy fungování sanace rodiny

Úkolem dílčího cíle č. 1 bylo zjistit, jaké jsou z pohledu sociálních pracovníků nejvýznamnější principy fungování sanace rodiny.

Tazatelská otázka č. 1: *Jak konkrétně sanace rodiny ve vaší organizaci vypadá, co vše do ní podle vás patří a na co kladete důraz?*

Respondenti shodně vypovídají, že způsob spolupráce záleží na prvním kontaktu rodiny s organizací. Práce je pro ně odlišná, pokud přišel klient sám, či byl doporučen OSPODem. Pokud byl klient doporučen OSPODem je mnohdy spolupráce nedobrovolná, klienti si neuvědomují jakýkoliv problém a nevidí žádný důvod, proč je OSPOD nutí do spolupráce s organizací sanace rodiny. *„Tak je to vždycky složitější, člověk si neuvědomuje, že je v nějakém průšvihu a je k tomu často nějak dotlačený, ze začátku pracujeme na tom, abychom získali důvěru a zlomili ten odpor…“ (respondent* č. 6). V úvodu spolupráce všechny organizace společně s OSPOD vyhodnocují rizika, která v rodině hrozí. *„… nejdříve se sejdeme my s OSPODem, kde si vyhodnotíme rizika, jestli v té rodině jsou, nejsou a jaká je jejich nepříznivá životní situace.“*

(respondent č. 2). Respondenti zmiňují, že je pro spolupráci podstatné, jaká je zakázka. Pokud je zakázka s rodinou stanovena klíčovým pracovníkem OSPODu, jsou často klienti demotivovaní, proto se respondenti snaží o propojení zakázek, aby klienti požádali o zakázku sami. *„Pro nás je nejdůležitější, aby si rodina řekla o zakázku sama, sanace je dobrovolná, ale OSPOD to může mít jako podmínku pro splnění.“* (respondent č. 2). Pět ze šesti organizací se v místě svého působení snaží pracovat preventivně, lokalitu mají zmapovanou a vědí, na co se zaměřit. *„… v rodinách, kde „nepříznivka“ ještě není, působíme spíš preventivně“* (respondent č. 3). Jedna z tázaných organizací působí v lokalitě krátce a nemá ještě zasíťovaný terén. Respondenti vnímají sanaci rodiny jako podporu celého rodinného systému, rodina často potřebuje podpořit v mnoha oblastech. *„…potřebují podpořit v mnoha oblastech, které vedou k tíživé rodinné situaci“* (respondent č. 1)

Tazatelská otázka č. 2: *Kdo všechno se u vás v organizaci podílí na sanaci rodiny?*

Všichni respondenti říkají, že sanaci rodiny provádí v jejich organizaci výhradně sociální pracovník. Jedna z organizací spolupracuje s dalšími službami, které poskytuje jejich organizace. *„Je to komplexní práce, v sanaci máme nějakého sanačního pracovníka, který splňuje kvalifikaci sociálního pracovníka. Pak je tam rodinný asistent- pracovník v sociálních službách, pokud je potřeba, přizývají pracovníka předškolní výchovy, což je většinou pedagog nebo speciální pedagog“* (respondent č. 6). Vyhledávají další externí spolupracovníky v místě bydliště klienta. *„Dále spolupracujeme s externisty.“* (respondent č. 4).

Tazatelská otázka č. 3: *Jaké zásady uplatňujete/ používáte pro výběr rodin vhodných pro sanaci rodiny?*

Pro všechny respondenty je zásadní, aby klienti spadali do jejich cílové skupiny, tedy musí to být rodina s dětmi, kdy dětem hrozí ohrožení odebrání z rodiny nebo již žijí mimo rodinu a pracuje se na jejich návratu. Dále vycházejí z obecných kontraindikací. Pokud je v rodině domácí násilí, týrání dětí, pokud jsou v rodině neřešené závislosti, pak s nimi nemohou navázat spolupráci. *„A potom jsou to různé závislosti, které jsou neřešené. Takže alkoholismus, závislost na drogách, ta kde ty lidi nemůžou a nejsou schopni nějak kontinuálně pracovat.“* (respondent č. 2). Jeden z respondentů říká, že nevnímá jako nemožnost spolupracovat s rodinou, pokud jeden

z rodičů nechce. Považuje za důležité, že je někdo v rodině motivovaný a chce pomoci ke změně. *„Ale stále je tam ten druhý rodič, který něco dělat chce a chce něco měnit.“* (respondent č. 5). Organizace vnímají jako indikátor ke spolupráci, pokud je nějakým způsobem ohrožen zdravý vývoj dítěte. *„Ohrožení vývoje dětí, nejsou zajištěny životní podmínky pro děti, zanedbávají školní docházku, mají špatný prospěch, prostě ohrožení toho zdravého vývoje.“* (respondent č. 3)

Tazatelská otázka č. 4: *Jaká je spolupráce s ostatními subjekty/ organizacemi při řešení situace rodiny?*

Všichni z respondentů považují za nejvýznamnější subjekt spolupráce orgány sociálně- právní ochrany dětí, ve většině situací jsou i zadavateli zakázek. *„Hodně podle nás tu pomoc koordinuje pracovník OSPOD.“* (respondent č. 4). Jejich spolupráce se subjekty je podmíněna zakázkou rodiny. *„Potom se to týká jednotlivých lékařů, od pediatrů, zubařů, logopedů, prostě to, co vidíme, že tam chybí, že nemají třeba zubařskou péči, logopedi hodně často, hodně vývojové vady u řeči.“* (respondent č. 1). Čtyři ze šesti respondentů se snaží o co největší zasíťování ve všech oblastech života klienta. *„Mimo organizaci se nám osvědčuje, že čím víc je ta rodina zasíťovaná tím líp.“* (respondent č. 5).

Tvoříte multidisciplinární tým?

Všichni z respondentů považují myšlenku multidisciplinárního týmu za precizní. Pro jednu ze šesti organizací je náročné tvořit multidisciplinární tým, protože jejich organizace poskytuje pomoc na rozsáhlém území. Snaží se spíše o nakontaktování možných návazných nebo doplňujících služeb v místě bydliště klienta. *„… ne v každé lokalitě se to dá, samozřejmě spolupracujeme, snažíme se nakontaktovávat odborníky, ať jsou to psychologové nebo pedagogicko- psychologické poradny, terapeuti, občanské poradny.“* (respondent č. 2). Pro ostatní organizace je nejčastěji koordinátorem multidisciplinárního týmu klíčový pracovník OSPOD, který následně svolává případové konference. Jeden z respondentů je přesvědčen, že multidisciplinární tým netvoří, ale v průběhu rozhovoru jsem došla k přesvědčení, že tvoří, ale neuvědomují si to a nevnímají to jako multidisciplinární tým. *„Máme síť nějakých odborníků. Rodinná terapeutka, psycholožka, psychologické poradenství pro dospělé, právnička.“* (respondent č. 4).

Využíváte techniku případových konferencí? Jaká je vaše osobní zkušenost s konferencemi a spolupráce s ostatními subjekty?

Všichni z respondentů ve své organizaci využívají případové konference. Svolavateli případových konferencí je OSPOD. *„… uspořádají případovou konferenci, kam všechny pracovníky pozvou a všichni se tam sejdou.“* (respondent č. 4). Jeden z respondentů se sice účastní případových konferencí, ale za případové konference je nepovažuje, protože je moderuje sám pracovník OSPODu a ne nestranný moderátor. *„Často nás OSPOD zve na něco, čemu říkají případové konference, ale myslím si, že tady případové konference jako takové nejsou. Protože si myslím, že na případové konferenci musí být nestranný moderátor. „* (respondent č. 5). Sice tento případ není typickou případovou konferencí, ale i přesto respondent říká, že se na konferenci nějaké situace vyjasní a domluví se následující kroky, které docházejí naplnění. Všichni z respondentů mají osobní zkušenost s účastí na případových konferencích. Dva z respondentů a jejich organizace byli někdy v minulosti svolavateli případových konferencí v případech, kdy měli pocit nečinnosti OSPOD a obavu z ohrožení dětí. *„Co se týká nás, stalo se, že jsme svolávaly i my, a to v případech, kdy vidíme, že se rodina nějak dlouhodobě neřeší z našeho pohledu.“* (respondent č. 1).

Shrnutí dílčího cíle č. 1

Úkolem dílčího cíle č. 1 bylo zjistit, jaké jsou z pohledu sociálních pracovníků nejvýznamnější principy fungování sanace rodiny. Odpovědi na dílčí cíl jsou poskládány ze čtyř tazatelských otázek.

Z pohledu respondentů z center pro sanaci rodiny nebo také sanačních pracovníků je nejpodstatnější pro sanaci rodiny samotné zahájení spolupráce. Začátek spolupráce určuje budoucí ochotu klientů spolupracovat s pracovníky sanace. Z výpovědí respondentů vyplývá, že pokud je s rodinou zahájena spolupráce na podnět OSPOD je navázání důvěry mezi respondenty a rodinou náročnější. Je také zapotřebí více času na mapování rodiny a hledání její zakázky, která je většinou rozvinutím prvotní zakázky od OSPODu. Pro respondenty je důležité, aby rodina vnímala, že práce je založená na spolupráci a že pracovníci nesuplují jejich nedostatky, ale snaží se jim pomoci nedostatky zminimalizovat, naučit se do budoucnosti na podobné situace reagovat samostatně a čerpat ze svých zdrojů. Sanaci rodiny ve všech organizacích

primárně vykonává sociální pracovník. Někteří z respondentů využívají služeb jiných zaměstnanců své organizace a dále multidisciplinárního týmu či návazných služeb. Respondenti nemohou pracovat a většinou nepracují s rodinami, kde jsou děti týrané, probíhá v rodině násilí nebo je jeden z rodičů závislý na návykových látkách a nijak svoji situaci neřeší a řešit nechce. Všichni z respondentů spolupracují s dalšími subjekty, jak s dalšími sociálními službami, tak s jinými osobami, které se mohou účastnit a podílet na práci s rodinou. Pro sociální pracovníky v sanaci rodiny je nejvýznamnější zajištění bezpečného prostředí pro děti.

5.2 Dílčí cíl č. 2: Zjistit, jaké postupy považují sociální pracovníci při práci s rodinou za nejefektivnější

Úkolem dílčího cíle č. 2 bylo zjistit, jaké postupy považují sociální pracovníci při práci s rodinou za nejefektivnější.

Tazatelská otázka č. 5: *Jaké postupy se vám při práci s rodinou nejvíce osvědčují?*

Všichni z respondentů volí postup počátečního mapování situace rodiny. Probíhá několik schůzek, většinou tři až čtyři, kdy nejprve představí svou službu, vysvětlí jim, že služba je dobrovolná. Poté sjednávají zakázku. *„… kdy jde především o představení služby, aby pochopili, že jsme neziskovka, že nás pouštět nemusí, ale že by to bylo vhodné.“* (respondent č. 1). Jeden z respondentů uplatňuje první schůzku s rodinou i s OSPODem u nich v organizaci. *„Ale hlavně proč jako chceme, aby ta první schůzka proběhla u nás a ne na OSPODu, zjistili jsme, že když ty první schůzky proběhnou na OSPODu, tak v tom ti lidé mají zmatek, že jako my jsme taky ta sociálka a ta kontrola a že před námi nemůžou nic říct a je to škoda, protože se ta důvěra pak dlouho navazuje.“* (respondent č. 5). Respondentům se osvědčuje přistupovat ke klientům otevřeně, dodržovat nějaká pravidla slušného chování, *„… že když půjdu k nim domů, tak se prostě zeptám, jestli si mám zout boty, kam si můžu sednout apod.“* (respondent č. 5), využívat metody rozhovoru jako je naslouchání, zrcadlení, otevřená komunikace, využívat nácviků dovedností. Dále se respondentům osvědčilo nevyužívat direktivního přístupu, ale vysvětlovat možnosti výběru rozhodnutí a jejich pravděpodobných důsledků. *„Také nějaké možnosti a důsledky toho, co se stane, když vyberou to a to.“* (respondent č. 5)

Tazatelská otázka č. 6: *Co má podle vás největší dopad na situaci rodiny? Co jí nejvíce pomůže nebo naopak uškodí?*

Všichni respondenti se shodují, že největší dopad na život rodiny má generační předávání návyků. *„Z mého pohledu největší negativní dopad mají ty návyky, které jsou předávány generačně.“* (respondent č. 3). Klienti ve svém způsobu života nevidí nic špatného, protože nic jiného nezažili. Jako negativní dopad vnímají i nastavení sociální politiky státu, kdy ti, co dávky dostávají, jsou pouze příjemci a nic nedávají na oplátku. *„Tam si myslím, že je největší problém, že jsou poskytovány beze všeho, bez ohledu na to jestli se ta rodina nějak snaží nebo ne.“* (respondent č. 1). Respondenti nevidí problém pouze v rodinách ve vyloučených lokalitách a jiného etnika, ale zaznamenávají nárůst sanací rodiny i v rodinách, které se vůbec nepotýkají s problémy materiálního zajištění. Respondenti nárůst problémů v těchto rodinách vidí především v nedostatku času rodičů a také změně ve společnosti, kdy se životní standard neustále zvyšuje a děti si neumí ničeho vážit a jsou významně materiálně a konzumně zaměřené. *„Projevuje se to i u dětí, které si vůbec neváží majetku. Mě řeknou, že potřebují nové pastelky, když se zeptám, proč, když mají nové, tak mi řeknou, že už jim nepíšou.“* (respondent č. 6). Naopak na otázku, co může rodině nejvíce pomoci, se respondenti shodli na podpoře silných stránek rodiny a hledání jejich vlastních zdrojů a snaze pomoci jim k co největší soběstačnosti. *„… každá rodina má nějaké své zdroje, které musí objevit a musí se s nimi naučit pracovat.“* (respondent č. 5).

Tazatelská otázka č. 7: *Jaké způsoby spolupráce/ výměny informací se vám nejvíce osvědčily?*

Pro respondenty jsou důležité případové konference, kde mají možnost poznat ostatní subjekty, které s rodinou pracují. Spolupráce s OSPODem je pro ně velmi přínosná a mezi nimi probíhá výměna informací nejčastěji pomocí zpráv písemných nebo ústních kontaktů telefonicky či osobně. Všichni z respondentů potvrdili, že pokud jednají o nějaké záležitosti klienta, vždy je s tím klient dopředu seznámen nebo je schůzce přítomen či si to v ideálních případech řeší sám. Žádné jednání, které pracovník sanace rodiny uskuteční, není bez vědomí klienta. *„Když máme podepsaný nebo ústní souhlas, ale stejně pokud budu s tou školou něco řešit, tak se stejně ptám, že tedy půjdu do školy, budu tam řešit to a to, jestli je s tím v pohodě, že škola zavolá a já vím, že ty věci řešíme, tak to nějakým způsobem řeším, ale potom zase klientovi řeknu, co se dělo, nedělo, ale ve většině případů chceme, aby si to klient řešil sám nebo aby byl u toho*

řešení, když se dva pracovníci baví.“ (respondent č. 2). Respondenti zastávají stanovisko, že cokoliv, co je řešené nebo řečené o klientovi, musí s tím také klient být bezpodmínečně seznámen. *„A když ode mě chce kdokoliv informace, tak by to mělo být vždycky se souhlasem a s plným vědomím toho klienta.“* (respondent č. 5).

Tazatelská otázka č. 8: *Jaká je pro vás obvyklá délka spolupráce s rodinou od běžných zakázek po rodiny s mnohočetným stresem (mnoho problémové rodiny)?*

Respondenti říkají, že délka spolupráce je individuální. Většinou se snaží rodinu do jednoho roku od služby oprostit. Ze začátku spolupráce jsou setkání s rodinou intenzivnější a s odstupem času se intenzita snižuje. *„Ze začátku se pracuje s rodinou velmi intenzivně a potom tu intenzitu snižujeme. Ideální je, když ke stabilizaci dojde do jednoho roku.“* (respondent č. 6). Pro orientaci v situaci rodiny slouží respondentům individuální plán, který s rodinou zpracovávají a maximálně jednou do půl roku přehodnocují. „*Vytváříme individuální plán a přehodnocujeme ho maximálně jednou za půl roku a přehodnocuje se společně s tím klientem.“* (respondent č. 4).

Shrnutí dílčího cíle č. 2

Úkolem druhého dílčího cíle bylo zjistit, jaké postupy považují sociální pracovníci při práci s rodinou za nejefektivnější. Odpovědi na dílčí cíl vycházejí ze čtyř tazatelských otázek.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že při práci s rodinou v sanaci je nejúčinnější nejdříve rodině vysvětlit, co jsou za službu, co jim mohou jako organizace nabídnout a že spolupráce s nimi je dobrovolná. Respondenti mapují rodinnou situaci a snaží se navrhnout možnou spolupráci. Z výzkumu vyplývá, že respondenti upřednostňují setkávání v tzv. triádě, tedy ve složení organizace, klient, OSPOD. Při prvním setkání a pak při dalších, kdy je nutné něco vyřešit nebo sdílet jakékoliv informace. Tímto způsobem komunikace se brání informačnímu šumu, který může vzniknout nebo ho mohou klienti i záměrně vytvořit. Výzkum zjistil, že významný vliv na rodinu a její „fungování“ má i transgenerační přenos mezi rodiči a dětmi. Rodiče mají různé zažité návyky, které jsou předávány po mnoho generací a nejsou rodinou vnímány jako špatné a zanedbávající. Zvyky jsou často největší překážkou při obnovení rodiny, protože rodiče na své straně nepociťují žádný problém. Podle respondentů má na rodinu negativní dopad i jejich zneschopňování sociálním systémem, kdy jsou pouze příjemci a

ví, že vždy jim někdo pomůže, když ne ta služba se kterou rodina spolupracovala, tak nějaká jiná, nespoléhají se na své vlastní schopnosti, ale pasivně vyčkávají na podporu z vnějšku. Pro rodinu je důležité pomoci jim objevit jejich silné stránky a naučit je novým způsobům řešení nepříznivých situací. Za důležité vnímají respondenti spolupráci s OSPODem a dalšími subjekty např. při případových konferencí, kdy si všichni vzájemně s klienty vyjasní své role v práci s rodinou. Délka spolupráce je pro respondenty v sanaci rodiny subjektivní záležitostí, upřednostňují spolupráci v délce jednoho roku, ale pokud vidí, že rodina jejich podporu ještě potřebuje a situace se zlepšuje a nezůstala v mrtvém bodě, spolupracují i déle. Za nejefektivnější považují sociální pracovníci v sanaci rodiny účinnou komunikaci bez zbytečných informačních šumů, přesné vymezení poskytovaných služeb rodině a jejich seznámení s rodinou.

5.3 Dílčí cíl č. 3: Zjistit, jaký je pohled pracovníků na využití mediace v kontextu sanace rodiny

Úkolem dílčího cíle č. 3 bylo zjistit, jaký je pohled pracovníků na využití mediace v kontextu sanace rodiny.

Tazatelská otázka č. 9: *Jaké jsou podle vás možnosti využití mediace v sanaci rodiny? Jaká je podle vás přínos mediace?*

Pět ze šesti respondentů si umí představit využití mediace při jejich práci. Služby mediátora by nejvíce ocenili při partnerských a rozvodových konfliktech. *„Pokud vidíme, že jsou vztahové problémy dospělých, které by nějakým způsobem mohly ovlivnit výchovu jejich společných dětí, tam vidím, že je vhodné, aby byl někdo, kdo je mezi těmi pracovníky organizace.“* (respondent č. 1). Jeden z respondentů přesně neví, co mediace znamená, spojuje ji spíše s moderátorem konferencí. *„Podle mě víc hlav, víc ví. Tam je vždycky ten mediátor, který řídí tu akci a ještě tam je teda ta rodina, pomáhající organizace.“* (respondent č. 3). Tři ze šesti respondentů říkají, že techniky využívané v mediaci občas používají při své práci. *„Většinou nějaké ty techniky z mediace využívám při nějakém sporu mezi klientem a třeba pronajímatelem, kdy se ho snažím urovnat.“* (respondent č. 4). Jeden z respondentů vidí využití mediace v sanaci rodiny nejenom v rozvodových konfliktech, ale i při urovnání mezigeneračních sporů. *„Tam bych tu mediaci viděla, když třeba vidím, že by v rodině ta babička něco mohla matce pomoct, ale ona to dělat nebude, protože je na ni naštvaná.“* (respondent č. 6). Jeden

z respondentů je přesvědčený, že klient, který by se měl mediace účastnit, musí být do spolupráce motivovaný a musí chtít spor řešit. Tomu by měla předcházet kvalitní informovanost klienta s mediací. *„Myslím, že je potřeba, aby s tím byl klient vážně dobře seznámen. A aby byl motivován věci řešit a chtěl to řešit.“* (respondent č. 2).

Tazatelská otázka č. 10: *Jak využívá vaše organizace služeb mediátora?*

Nikdo z respondentů ve své organizaci nevyužívá služeb mediátora. Dva z respondentů ví, že se dají služby mediátora zajistit pomocí OSPODu. *„Některé OSPODy nabízí tu mediaci.“* (respondent č. 2).

Tazatelská otázka č. 11: *Jaké má mediace z vašeho pohledu pozitiva a limity?*

Čtyři ze šesti respondentů vidí pozitivum mediace ve vstupu nestranné osoby a v pomoci s vyřešením napjatých vztahů v rodině a při konfliktu klienta se zákonem. Dva z respondentů za pozitivum mediace považují, že může být alespoň minimálně finančně pokryta klientem. Klient si pak takové služby cení více a je pro něj i více zavazující k odpovědnosti k přístupu a řešení situace. *„Ale myslím si, že aspoň nějaká ta menší spoluúčast toho klienta není špatná, protože mají motivaci nechodit tam půl roku nebo rok, ale mě na tom fakt záleží a tak tam přijdu a nevyprdnu se na to, když to nějakým způsobem zaplatím.“* (respondent č. 2). Respondenti vnímají, že mediátor je autoritou pro rodinu. *„Myslím si, že si ty klienti někdy říkají, že jim všechno prodloužíme a vyjdeme vstříc, kdežto ten mediátor je cizí osoba a pro ty lidi s těma cizíma je to pro ně větší autorita.“* (respondent č. 5). Jeden z respondentů považuje za limit, že o mediaci nemá dostatek informací a ve chvíli rozhovoru ani nevěděl, kde by mediátora mohl vyhledat. Za limit respondenti považují i vzdělání mediátora, nemají dostatečné povědomí o podmínkách jejich vzdělání a mají obavu, že mediátoři nebudou znát kulturní odlišnosti různých menšin. *„Dokážu si představit, že když k mediátorovi přijde cikánská rodina a on nebude nic znát o cikánské kultuře a o té historii, tak si myslím, že to nebude fungovat, takže si myslím, že by bylo dobrý, kdyby ti mediátoři byli nějak jasně zaměření a měli v tom dostupné vzdělání a praxi.“* (respondent č. 6).

Tazatelská otázka č. 12: *Jakou vidíte budoucnost využití mediace při práci s rodinou?*

Všichni z respondentů si umí představit, že v budoucnosti budou mediaci běžně využívat. Jsou přesvědčeni, že je nutné, aby byla více prezentována a aby byly dostupné různé kazuistiky z praxe, kde se ukáže, v jakých situacích se mediace osvědčila a

v jakých ne. *„To si myslím, že je hlavní rozšiřovat tu myšlenku nejenom jako teoreticky, ale i ty konkrétní kazuistiky, kde se to povedlo, kde se to osvědčilo a pak si myslím, že se i ty projekty, které budou víc podporovány i finančně jako návazné služby, pak myslím, že jo, že by to mělo své místo.“* (respondent č. 2). Další z respondentů hovoří o větší informovanosti veřejnosti a také o častějším doporučování OSPODu. *„Je to do budoucna i otázka toho, aby se o nich vědělo a aby třeba tuhle možnost lidé na OSPODu nebo úřadu nabízeli.“* (respondent č. 5). Respondenti zaujímají k mediaci pozitivní postoj a umí si její budoucnost při své práci představit. *„Že si fakt dokážu představit, že to takhle budeme řešit, dokážu si představit, že to bude dobrý.“* (respondent č. 6). Jeden z respondentů jasně klasifikoval, v jakých situacích si mediátora nejčastěji představuje a uvítal by jeho pomoc. *„Já bych tam mediátora viděla a potřebovala, když už si nevíme rady, když je tam hodně emocí a je to hodně divoké, hodně bouřlivé, hodně zatvrzelé.“* (respondent č. 4).

Shrnutí dílčího cíle č. 3

Úkolem třetího dílčího cíle bylo zjistit, jaký je pohled pracovníků na využití mediace v kontextu sanace rodiny. Odpovědi na dílčí cíl vycházejí ze čtyř tazatelských otázek.

Respondenti mají, až na jednoho respondenta, orientační přehled o mediaci, ví, co je jejím cílem a znají základní oblasti jejího uplatnění. Respondenti si umí mediaci nejlépe představit při řešení partnerských či rozvodových konfliktů. Zasadili ji i do mezigeneračního konfliktu a narušeného vztahu rodič- dítě. Za nejvýznamnější přínos mediace považují vstup nové, klientům neznámé osoby, také oceňují možnost uzavření dohody, která může mít v budoucnosti význam. V současnosti vnímají největší limitaci nedosažitelnost služby mediátora. Pouze jeden respondent se s prací mediátora reálně setkal, byl účastníkem semináře o mediaci. Respondenti mají pocit, že o mediaci je nejvíce hovořeno v trestně-právní oblasti a v rozvodových konfliktech. Nemají přehled o situacích, ve kterých by mediátora mohli uplatnit. Umí si mediátora do budoucnosti představit jako součást multidisciplinárního týmu a významný subjekt ve spolupráci s rodinou. Vyjadřují obavy ze zpoplatnění mediace, mají strach, že to mnohé z klientů vyřadí nebo následně odradí od spolupráce. Respondenti by ocenili více informací z praxe, aby věděli, v jakých konkrétních situacích se dá mediace využít a v jakých

situacích nebo s jakými klienty není vhodná. Z jejich teoretických znalostí je mediace všemi respondenty kladně hodnocená a do budoucnosti, po vyzkoušení v praxi sanace rodiny, by mohla být vítanou alternativou řešení sporů v sanaci rodiny.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jaké je využití metody mediace v kontextu sanace rodiny. Závěrečná práce měla ukázat, zda je mediace sociálními pracovníky v sanaci rodiny využívána a pokud není, zda vidí nějaké možnosti jejího využití v budoucnosti.

Hlavního cíle a dílčích cílů bylo dosaženo pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory jsem realizovala se sociálními pracovníky různých nestátních neziskových organizací v Královéhradeckém a Pardubickém kraji, kteří pracují v kontextu sanace rodiny.

Hlavní cíl byl naplněn, došlo k objasnění možností, které pro sociální pracovníky v sanaci rodiny mediace má. Byla věnována velká pozornost vymezení sanaci rodiny. Existuje množství různých alternativ, které se mohou nazývat sanací rodiny, ale svými principy se odlišují od sanace definované pro účely této práce v teoretické části. Považovala jsem za nutné ukázat celostní přehled sanace rodiny, aby do ní mohla být mediace vhodně zakomponována anebo aby se případně zjistilo, že mediace v sanaci nemá žádnou budoucnost. Varianta nemožnosti rozšíření mediace do sanace rodiny se nepotvrdila.

Z pohledu respondentů z center pro sanaci rodiny nebo také sanačních pracovníků je nejpodstatnější samotné zahájení spolupráce. Začátek spolupráce určuje budoucí ochotu klientů spolupracovat. Z výpovědí respondentů vyplývá, že pokud je s rodinou zahájena spolupráce na podnět OSPODu, je navázání důvěry mezi respondenty a rodinou náročnější. Je také zapotřebí více času na mapování rodiny a hledání její zakázky, která je většinou rozvinutím prvotní zakázky od OSPODu. Pro respondenty je důležité, aby rodina vnímala, že práce je založená na spolupráci a že pracovníci nesuplují jejich nedostatky, ale snaží se jim pomoci nedostatky zminimalizovat, naučit se do budoucnosti na podobné situace reagovat samostatně a čerpat ze svých zdrojů. Respondenti nemohou pracovat a většinou nepracují s rodinami, kde jsou děti týrané, kde se vyskytuje násilí, kde jsou jeden či oba rodiče závislí na návykových látkách a nijak svoji situaci neřeší a řešit nechtějí. Všichni z respondentů spolupracují s dalšími subjekty, jak s dalšími sociálními službami, tak s jinými osobami, které se mohou účastnit a podílet na práci s rodinou.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že nejúčinnější je nejdříve rodině vysvětlit, co jsou za službu, co jim mohou jako organizace nabídnout a že spolupráce s nimi je dobrovolná. Respondenti mapují rodinnou situaci a snaží se navrhnout možnou spolupráci. Z výzkumu vyplývá, že respondenti upřednostňují setkávání v tzv. triádě, tedy ve složení organizace, klient, OSPOD již od prvního setkání, tak při dalších, kdy je nutné cokoliv řešit nebo sdílet informace. Tímto způsobem komunikace se minimalizuje vznik informačního šumu, který může být i záměrně vytvářen klientem. Výzkum zjistil, že významný vliv na rodinu a její „fungování“ má transgenerační přenos mezi rodiči a dětmi. Rodiče mají různé zažité návyky, které jsou předávány po mnoho generací a nejsou rodinou vnímány jako špatné a zanedbávající. Zvyky jsou často největší překážkou při obnovení rodiny, protože rodiče na své straně nepociťují jakýkoliv problém. Podle respondentů má na rodinu negativní dopad i jejich zneschopňování sociálním systémem, kdy jsou pouze příjemci a vědí, že vždy jim někdo pomůže. Nespoléhají se na své vlastní schopnosti, jen pasivně vyčkávají na podporu z vnějšku. Pro rodinu je důležité pomoci objevit jejich silné stránky a naučit je novým způsobům řešení nepříznivých situací. Za důležité vnímají respondenti spolupráci s OSPODem a dalšími subjekty např. při případových konferencí, kdy si všichni vzájemně s klienty vyjasní své role v práci s rodinou. Délka spolupráce je pro respondenty v sanaci rodiny subjektivní záležitostí, upřednostňují spolupráci v délce jednoho roku, ale pokud vidí, že rodina jejich podporu ještě potřebuje a situace se zlepšuje a nezůstala v mrtvém bodě, spolupracují i déle.

Respondenti mají, až na jednoho respondenta, orientační přehled o mediaci, ví, co je jejím cílem a znají základní oblasti jejího uplatnění. Respondenti si umí mediaci nejlépe představit při řešení partnerských či rozvodových konfliktů. Zasadili ji i do mezigeneračního konfliktu a narušeného vztahu rodič- dítě. Za nejvýznamnější přínos mediace považují vstup nové, klientům neznámé osoby, také oceňují možnost uzavření dohody, která může mít v budoucnosti význam pro rodinný smír. V současnosti vnímají za největší limitaci nedosažitelnost služby mediátora. Pouze jeden respondent se s prací mediátora reálně setkal, byl účastníkem semináře o mediaci. Respondenti mají pocit, že o mediaci je nejvíce hovořeno v trestně- právní oblasti a v rozvodových konfliktech. Nemají přehled o situacích, ve kterých by mediátora mohli uplatnit. Umí si mediátora do budoucnosti představit jako součást multidisciplinárního týmu a významný subjekt ve spolupráci s rodinou. Vyjadřují obavy ze zpoplatnění mediace, mají strach, že to

mnohé z klientů vyřadí nebo následně odradí od spolupráce. Respondenti by ocenili více informací z praxe, aby věděli, v jakých konkrétních situacích se dá mediace využít a v jakých situacích nebo s jakými klienty není vhodná. Z jejich teoretických znalostí je mediace všemi respondenty kladně hodnocená a do budoucnosti, po vyzkoušení v praxi sanace rodiny, by mohla být vítanou alternativou k náročným sporům.

Zvolená výzkumná strategie se osvědčila a ukázala se nejvíce vhodnou pro daný typ výzkumu. Polostrukturované rozhovory otevíraly potřebný prostor pro zodpovězení otázek a jejich rozšíření, kdy respondenti objevovali další odpovědi. Částečná strukturovanost rozhovorů mi umožnila navracet respondenty zpět v situacích odbíhání od tématu. Na druhou stranu polostrukturovanost rozhovoru umožnila doptávání se v situacích, kdy respondentova odpověď byla příliš stručná. Metoda rozhovoru byla pro výzkum vhodná, měla jsem možnost poznat různé organizace. Osobní kontakt mi pomohl při rozkódování odpovědí, měla jsem možnost sledovat pracovníky při rozhovoru, viděla jsem, jaký je jejich způsob seznámení, celkového vystupování, síly hlasu, barvy hlasu, mohla jsem pozorovat jejich posturiku, mimiku, gestiku. Všechny tyto nonverbální projevy dokreslují celkový obraz jednotlivých rozhovorů. Osobní kontakt jsem ocenila především ve chvílích, kdy došlo k vzájemnému nepochopení, díky rozhovoru bylo možné nejasnosti ihned uvést na pravou míru. Důsledně jsem se vyvarovala pokládání hodnotících či sugestivních otázek, které by zapříčinily možnou deformaci odpovědí.

Přínosem diplomové práce by měl být podnět pro osoby pracující s mediací, aby své služby začaly nabízet i v jiných oblastech než se prozatím mediace prosazuje. Teoreticky je mediace kvalitně rozpracovaná a dává přehled, pro jaké oblasti konfliktů může být využita, její mezery jsou v neinformovanosti odborné veřejnosti o jejím potenciálu a praktickém aplikování do nových konfliktů a situací.

Doufám, že diplomová práce pomůže přesvědčit jiné organizace a sociální pracovníky v sanaci rodiny, že i když se zdá mediace pro jejich nejtypičtější klienty nevyužitelná, nemusí to být vždy pravda. Respondenti vyjádřili názor, že pokud by se mediace v sanaci vyzkoušela, lze zpoplatnění mediace vyřešit pomocí různých projektů, které organizace běžně vypisují, stala by se tak dostupnější.

Diplomová práce by se mohla stát podnětem pro OSPOD, který v tuto chvíli doporučuje mediaci přednostně v rozvodových konfliktech, aby ji využíval i u jiných konfliktů, zdánlivě pro mediaci nevhodných.

Ke zpracování tématu diplomové práce mě vedla především myšlenka širokého rozsahu uplatnění mediace. Mediaci jako metodu využívanou v sanaci rodiny jsem považovala za zajímavou z několika důvodů. Prvním je, že rodina, která se dostane do programu sanace rodiny má problémy, které se často týkají i emočních sporů a neshod. Druhým důvodem je, že sanace rodiny je ze své podstaty orientována na praktickou činnost v rodině, na zajištění jejího bydlení, zajištění řádné docházky dětí do školy, péče rodičů o děti atd., v některých rodinách může být sanační práce natolik rozsáhlá, že nezbývá čas řešit emoční problémy a jiné spory. Ne vždy je pro rodinu vhodná spolupráce s terapeutem a právě v takových situacích vidím nezastupitelnou pozici mediátora. Věnovat tématu jsem se chtěla proto, že spojení mediace a sanace rodiny nebylo zatím v publikované odborné literatuře systematicky zvažováno a chtěla jsem pomocí svého výzkumu ověřit, zda existují možnosti uplatnění mediace v sanaci rodiny.

Diplomová práce je prvotním impulsem k informovanosti o propojení mediace a sanace rodiny. Respondenti, kteří jsou součástí výzkumu, díky uskutečněnému rozhovoru rozšířili své obzory o možnostech využití mediace v jejich praxi. Práce jim poslouží jako zpětná vazba k porovnání přístupů jiných organizací v sanaci rodiny a možnému stále častějšímu zapojení mediace do jejich každodenní praxe.

6. Seznam použitých studijních zdrojů

Monografie a další odborné zdroje

BECHYŇOVÁ, Věra, KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny. Sociální práce s dysfunkčními rodinami.* Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 151 s. ISBN 978- 80- 262- 0031- 4.

BERG, Insoo Kim. *Posílení rodiny: základy krátké terapie zaměřené na řešení.* Praha: Portál, 2013, 167 s. ISBN 978- 80- 262- 0500- 5.

DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny.* 1. vyd. Praha: Avicenum, 1986, 140 s., ISBN 08-040-86.

FISHER, Slavomil, ŠKODA, Jiří. *Sociální Patologie.* Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2009. 224 s. ISBN 978-80-247-2781-3.

FRINTA, Ondřej. *Povinná rodinná mediace?.* Právní fórum. 2009, 6 (9), 379- 383 s. ISSN 1214- 7966.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace.* Vyd. 2., aktualizované. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HLOUŠEK, Jan. *Sociální ekonomika.* [Přednáška]. Hradec Králové 31. 10. 2016.

HOLÁ, Lenka. *Mediace a možnosti využití v praxi.* Praha: Grada, 2013, 512 s. Psyché. ISBN 978- 80- 247- 4109- 3.

HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 270 s. ISBN 978- 80- 247- 3134- 6.

HOLÁ, Lenka. *Rodinná mediace v České republice.* Praha: Leges, 2014, 256 s. ISBN 978- 80- 7502- 015- 4.

HOLÁ, Lenka. WESTPHALOVÁ Lenka. *Rodinná mediace v České republice a možnosti jejího uplatnění v sociální práci.* FÓRUM sociální politiky. 2014, 8(1), 20- 25 s. ISSN 1802-5854.

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník.* 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 288 s. ISBN 978-80-7367-269-0.

JANEBOVÁ, Radka. *Sociální problémy z aspektu gender.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, ISBN 80-7041-512-6.

MACKOVÁ, Martina. *Sociální práce v rodině a náhradní rodinná péče.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-375-8.

MATOUŠEK, Oldřich, PÁZLAROVÁ, Hana a kol. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 176 s. ISBN 978-80-262-0697-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2013, 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť.* Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2003, 161 s. ISBN 80- 86429- 19- 9.

MATOUŠEK Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 200 s. ISBN 978- 80- 262- 0041- 3.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2006, 331 s. ISBN 80-247-1362-4.

NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ, E., BRABENEC, F. *Zákon o sociálně právní ochraně dětí.* Praha: Linde 2002. ISBN 80-86131.31-9

PEEMOVÁ, Terezie. PTÁČEK, Radek. *Sociálně- právní ochrana dětí pro praxi.* Praha: Protisk, 2012, 192 s. ISBN 978-80-247-4317-2.

PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty.* Praha: Grada, 2013, 168 s. ISBN 978- 80- 247- 5031- 6.

POTOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se aneb průvodce mediačním procesem.* Praha: Alfom, 2013, 197 s. ISBN 978- 80- 87785- 00- 3.

ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie.* Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6.

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

ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Průvodce rodinnou mediací.* Praha: Portál, 2016, 256 s. ISBN 978-80- 262- 1157- 0.

ZELENÁ, Martina, KLÉGROVÁ, Alžběta. *Podpora rodiny.* Praha: Agama, 2006, 32 s. ISBN 80- 86991- 67- 9.

Internetové zdroje

AMALTHEA O. S. *Metodika sanace rodiny.* [online] Pardubice, 2009. [cit. 10. 1. 2017]. Dostupné z: https://www.pardubickykraj.cz/viewDocument.asp?document=18925

ASOCIACE MEDIÁTORŮ ČESKÉ REPUBLIKY. *Mediace.* [online] Praha, 2011. [cit. 7. 3. 2017]. Dostupné z: http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/

BERÁNKOVÁ, K. *Tisková zpráva (prosinec).* MPSV : Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. 2005 [cit. 7. 3. 2017]. Tiskové zprávy. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2296/211205a.pdf

ČERNÁ, M. GRANJA, M. *Udržet rodiny pohromadě. Projekt: „Podpora integrity rodin ohrožených sociálním vyloučením a jejich místo v měnící se Evropě.“* [online]. 2010 [cit. 7. 3. 2017]. Dostupné z: http://www.socioforum.sk/attachments/article/48/rodiny%20pohromade%20CZ.pdf

JANEBOVÁ, Radka. *Spolupráce organizací v oblasti sanace rodiny*. [online] Sociální práce/Sociálna práca, 2011, č. 2: str. 17-18. [cit. 10. 1. 2017]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=3&clanek=376

MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Mezinárodní etický kodex.* [online] Adelaide, 2014. [cit. 31. 10. 2016]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sociální služby.* [online] Praha, 2016. [cit. 10. 1. 2017]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/cs/18661

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Rodina a ochrana práv dětí.* [online] Praha, 2013. [cit. 7. 3. 2017]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/cs/4

SLOVNÍK CIZÍCH SLOV. *Multidisciplinární.* [online] 2017. [cit. 10. 1. 2017]. Dostupné z: http://slovnik-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/multidisciplinarni

STÖHROVÁ, H., VALEŠ, F. *Mediace- základní informace pro o. s. InBáze- projekt Sociokulturní mediátoři.*[online] Asociace mediátorů ČR o. s., 2013. [cit. 10. 1. 2017]. Dostupné z: http://interkulturniprace.cz/oplzz/wp-content/uploads/2013/04/mediace-zakladni-info.pdf

VALJENTOVÁ, Pavlína. *Dysfunkční rodina a její vliv na další vývoj dítěte* [online]. Brno, 2012. 110 s. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií Brno. Ved. práce prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D. [cit. 31. 10. 2016]. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/19371/valjentov%C3%A1_2012_dp.pdf?sequence=1

WIKIPEDIA. *Smart metoda.* [online]. 2016. [cit. 10. 1. 2017]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/SMART_metoda

Zákony

Zákon č. 89/2012 Sb. Nový občanský zákoník

Zákon č. 108/ 2006 Sb. O sociálních službách

Zákon č. 202/ 2012 Sb. O mediaci

Zákon č. 359/1999 Sb. O sociálně právní ochraně dětí

Přílohy

Seznam příloh:

Příloha A: Záznamový arch

Příloha B: Ukázkový rozhovor s respondentem

Příloha C: Ukázka otevřeného kódování rozhovoru

Příloha A: Záznamový arch

1. Jak konkrétně sanace rodiny ve vaší organizaci vypadá, co vše do ní podle vás patří a na co kladete důraz?
2. Kdo všechno se u vás v organizaci podílí na sanaci rodiny?
3. Jaké zásady uplatňujete/ používáte pro výběr rodiny vhodných pro sanaci?
4. Jaká je vaše spolupráce s ostatními subjekty/ organizacemi při řešení situace rodiny?

   Tvoříte multidisciplinární tým?

   Využíváte techniku případových konferencí? Jaká je vaše osobní zkušenost s konferencemi a spolupráce s ostatními subjekty?
5. Jaké postupy se vám při práci s rodinou nejvíce osvědčují?
6. Co má podle vás největší dopad na situaci rodiny? Co jí nejvíce pomůže nebo naopak uškodí?
7. Jaké způsoby spolupráce/ výměny informací se vám nejvíce osvědčily?
8. Jaká je pro vás obvyklá délka spolupráce s rodinou od běžných zakázek po rodiny s mnohočetným stresem (mnoho problémové rodiny)?
9. Jaké jsou podle vás možnosti využití mediace v kontextu sanace rodiny?

   Jaký je podle vás přínos mediace?
10. Jak využívá vaše organizace služeb mediátora?
11. Jaké má mediace z vašeho pohledu pozitiva a limity?
12. Jakou vidíte budoucnost využití mediace při práci s rodinou?

Příloha B: Ukázkový rozhovor s respondentem

Popis organizace:

Jsme nezisková organizace, působíme v Pardubickém kraji, ale je to takové že když máme nějaké nové klienty, tak se bavíme o tom, jestli tam jsme ještě schopni dojet, že úplně nemáme za povinnost a nepokládáme si to za povinnost obsáhnout celý pardubický kraj, což si myslím, že ani není potřeba, protože jsou ty jiné služby, které taky poskytují sanaci rodiny. Co tedy děláme. Jsou dvě hlavní věci- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, která je poskytována zdarma pro rodiny které chtějí pomoct. Např. jsem matka samoživitelka, chci pomoct, mám pocit, že někde dlužím, pomůžeme jí oslovit věřitele, domluvit splátkový kalendář, apod. Týká se to školy, financí, dluhů, finančního rozpočtu, hledání zaměstnání, komunikace s úřady, mám nárok na nějakou dávku, co musím splnit a vyplnit, může se to týkat jídla, potravin, co je špatně. Hodně aktivizace vůči rodičům, nejsem u nich jako doučovatel, takže můžeme hledat jiné doučování, ale můžu tam být jako nějaký pomocník, co mají dělat, když dítě přijde ze školy. Učíme se s rodiči třeba různé návyky, není to podle mě o tom, že to nechtějí dělat, ale že to neumí, protože je to nikdo nenaučil, že třeba měli rodiče, kteří to po nich nechtěli, tak je samotné ani nenapadne, že by něco takového po dětech měli chtít. Můžou to být i klienti, kteří nemají dítě zrovna u sebe, ale usilují o návrat zpět do jeho péče. I v situaci, kdy jsou rodiče rozvedení a mají střídavou péči, ale druhý rodič dítě dlouho neviděl, tak pracujeme nějak na tom, aby byla zase střídavá péče. Pro nás je hlavní, aby dětem v té rodině bylo dobře, to je naším posláním.

1. *Jak konkrétně sanace rodiny ve vaší organizaci vypadá, co vše do ní podle vás patří a na co kladete důraz?*

Často se k nám rodiny dostávají přes OSPOD, kdy se nám OSPOD ozve, že má rodinu, se kterou by bylo potřeba pracovat častěji. Ty pracovnice z OSPODu toho mají fakt hodně, jsou zavalené prací, takže je nemožné, aby tam pracovnice OSPOD chodila třeba dvakrát týdně, ta se tam dostane tak jednou za měsíc. Rodina říká, že chce. Tak třeba nás nakontaktují, ale ten člověk musí chtít, nejsme žádná prodloužená ruka OSPODu. Často tam jsou třecí plochy, kdy si jako vyjasňujeme, kdo je co. Stalo se mi třeba, kdy mi paní z OSPODu řekla, no jo, ale ta máma to potřebuje, já jsem ji říkala, že si také myslím, že to potřebuje, ale ta máma to nechce a v tu chvíli já jsem z obliga, protože jsem dobrovolná služba, a když nechce, já ji přinutit nemůžu. Zároveň jsme

moc vděčný, že nám OSPOD ty rodiny doporučuje a myslím si, že to tady, co se týče triády, funguje, ale můžu mluvit jenom za sebe. Potom se k nám klienti můžou dostat sami, máme určené hodiny, kdy je vždycky někdo na ambulanci nebo si mohou domluvit schůzku, máme všichni služební telefony, takže je to s tím, že mě prozvoní cizí číslo a já volám nazpět, co potřebují, anebo se o nás dozví od jiných klientů, kteří k nám chodí.

Klademe důraz na to, co ta rodina umí, jaké jsou její silné stránky. Protože si myslím a jsem o tom přesvědčená, že každá rodina je jiná a není to o tom, že přetvářím rodinu k nějakému svému obrazu, jak by to jako mělo vypadat, jak by to bylo úplně ideální, ale o tom, co ta rodina umí, v čem je dobrá. Třeba to jsou rodiny kde je nějaký problém s hygienou, popřípadě se školou nebo nedodržování hranic vůči té mámě, ale zároveň tam vidím, jako silnou stránku, že se hrozně, jakoby když je jednomu z té rodiny špatně, tak okolo něj chodí a říkají, neboj, to bude dobrý, no tak pojď, vymyslíme to jinak, anebo takhle, apod. což si říkám, že je hrozně super prostě, že oni mají tohle a jiné rodině mají zase něco jiného. Takže kladení důrazu na nějakou silnou stránku, individualitu té rodiny, aby se to nějak rozvíjelo. Myslím si, že nemá smysl okolo nějakého problému chodit jako okolo horké kaše. Když se k nám klienti dostanou sami, když nás osloví, tak se samozřejmě může stát, že to co je problém, řeknou jen tak mimochodem nebo třeba až na třetí schůzce. A když jdou přes OSPOD, že mi to ta úřednice tak nějak pošeptá, jakože no, že třeba zakázka od nás má být a klienti říkají, že to chtějí, tak se říká, že je to nějaká podpora rodičovských kompetencí, ale pak se ukáže a všichni vědí, že je tam problém nějakého alkoholismu nebo gamblerství. Tak většinou když se tohle dozvím, tak to asi říkám na plnou hubu. A většinou se mi to osvědčilo. Já vím, že tady máte nějakou potíž s alkoholem a vím, že kvůli tomu vám ty děti chtěli odebrat, tak budeme pracovat na tom, nebo budeme dělat, že tady pracujeme na něčem jakoby jiném, a ten člověk to povětšinou vezme.

2. *Kdo všechno se u vás v organizaci podílí na sanaci rodiny?*

Sociální pracovnice- terénní (4 co děláme SASku). Externí psychoterapeut pro klienty ze sanace rodiny, buď jen pro rodiče, nebo i pro celou rodinu, samozřejmě jsou rodiny, které bych do terapie vůbec nedoporučila. A myslím si, že ti co byli otevření terapii, tak je posunula o mnoho dál, moc jim pomohla. Ještě máme externího právníka.

3. *Jaké zásady uplatňujete/ používáte pro výběr rodiny vhodných pro sanaci?*

Tak musí být nějak místně dostupná, potom i časově, je mi jasné, že ty lidi chodí do práce, takže se to snažíme domlouvat, tak abychom jim to co nejmíň komplikovali, nebudu dávat schůzku na devátou ráno, když vím, že je od sedmi do tří do čtyř v práci, takže dám tu schůzku po té práci, ale asi si myslím, že když ten člověk řekne, já mám čas jen v jedenáct večer, tak to z nějakého metodického hlediska nejde. Měli by u sebe mít nějaké dítě ať biologické nebo svěřené do péče. Anebo usilují o nějaké navrácení nebo kontakt s tím dítětem. Musejí chtít, což je ta dobrovolnost.

Nemáme vyloženě dané, že s někým nemůžeme spolupracovat. Myslím si, že když je v rodině někdo jiný, než ten závislý, kdo je schopný a chce spolupracovat, tak do toho jdeme. Pokud jsou dva a ten otec nebo matka je závislý na alkoholu a ten druhý chce spolupracovat a je ready, tak jdeme do toho. Stává se mi, že v té sanaci chce spolupracovat třeba jen jeden z nich a ten druhý říká, jo já se té schůzky zúčastním a dva měsíce o něm nevíme. Ale stále je tam ten druhý rodič, který něco dělat chce a chce něco měnit. A potom lidi, které bychom asi odmítli ve chvíli, kdy by tam byli oba nebo jen jeden a ten by byl fakt jako, že by se s ním vážně nedalo bavit myslím si, že člověk který je závislý ale když jsem přijde tak není opilý nebo pod vlivem jiné drogy a chápe co říkám, na něčem se domluvíme a mám pocit že to někam pokračuje, aspoň maličko, v té sanaci je to takové, že tři kroky dopředu a dva kroky zpátky, prostě je to někdy taková marnost, takže když chce, tak do toho jdu a pak se bavíme i o tom, co by šlo dělat s tou jeho závislostí. Mám maminku, se kterou pracuji na sanaci a dále dochází tady do Laxusu, takže že by byla závislá, není takový problém, ale problém by pro mě byl, kdyby se s ní nedalo bavit a byla by pod vlivem. A možná bychom asi odmítli člověka, který by měl vážné psychiatrické potíže, protože na to nejsme specializovaní. Zase pokud je zaléčený a řekne nám, že nějak pracuje na tom své stavu a tady se jako nějak neohrožujeme tak asi jo, tak mužem nějak konkrétně nastavit na čem budeme pracovat, ale prostě psychiatrická skupina není naše cílovka.

4. *Jaká je vaše spolupráce s ostatními subjekty/ organizacemi při řešení situace rodiny? Tvoříte multidisciplinární tým?*

Mimo organizaci se nám osvědčuje, že čím víc je ta rodina zasíťovaná tím líp. Takže spolupracujeme se školou doprovázení klienta, nebo třeba s policií nebo s preventistou kriminality, tady v Pardubicích je tady jedna oficiální městské ubytovny a potom je tady jedna bytovka, myslím si, že není úplně registrovaná jako městská

ubytovna, ale většina těch bytů je městských je to taková sociálně vyloučená lokalita a tam funguje už třetím rokem člověk, který je zaměstnaný pod policií a ten jeho post se jmenuje preventista kriminality. A třeba ten je tam pořad, tu bytovku tam hlídá a s tím je spolupráce skvělá, nebo s tím OSPODem. Může tam být nějaká podpora pro toho klienta, když ten klient jde na OSPOD tak si říká, ježíš, co jsem zase provedl, takže tam můžeme jít s nimi a fungovat jako jakýsi překlenovací článek, paní z OSPODu vám říká tohle, víte, co to znamená, rozumíte tomu, co po vás chce? Spolupracujeme s insolvenčním správcem.

Využíváte techniku případových konferencí? Jaká je vaše osobní zkušenost s konferencemi a spolupráce s ostatními subjekty?

Často nás OSPOD zve na něco, čemu říkají případové konference, ale myslím si, že tady případové konference jako takové nejsou. Protože si myslím, když tak mě opravte, je to tak že na případové konferenci musí být nestranný moderátor. Často nás OSPOD zve na nějaké případové konference, ale není to případová konference, protože si to vede ten pracovník OSPODu sám, není tam nikdo navíc. Když tu případovou konferenci vede klíčový pracovník té rodiny z OSPODu, tak si myslím, že prostě nemůže být správné, nemá to správný smysl. Jako asi jo asi něco vyřešíme, že ačkoliv to není klasická případovka tak to bývá dobrý, protože ten člověk z toho OSPODu je vážně větší bubák, takže on je často zase postrčí v té spolupráci. Takže jo myslím si, že to je dobrý. Opakované případové konference u jedné rodiny si myslím, že nejsou nějak pravidelně, ale ve chvíli kdy to hoří. Kdy už fakt je to zase nějak blbě a po většinou se to opakuje u těch klientů v sanaci jednou za tři, čtyři měsíce.

5. *Jaké postupy se vám při práci s rodinou nejvíce osvědčují?*

Upřednostňujme tu první schůzku tady, a pokud chtějí v domácnosti, tak v domácnosti, a když je to klient přes OSPOD tak doporučujeme, aby ta první schůzka proběhla tady u nás v organizaci, anebo teda v rodině, kam jdu já spolu s pracovnicí OSPOD. A když si nás ten klient najde sám, tak první schůzka tady a když trvá na tom, že chce doma, tak ok, ale my máme v těch našich pravidlech dané, že na tu první schůzku s námi půjde ještě jeden pracovník s námi, protože to tam neznáme, jdeme do cizí rodiny, na nové místo, je to z důvodu naší bezpečnosti. Ale hlavně proč jako chceme, aby ta první schůzka proběhla u nás a ne na OSPODu je, že jsme zjistili, že když ty první schůzky proběhnou na OSPODu tak v tom ti lidé mají zmatek, že jako my jsme vlastně taky ta sociálka a ta kontrola a že před námi nemůžou nic říct, a je to

škoda, protože se ta důvěra pak dlouho navazuje, kdežto takhle vidí, že jsme teda jiná služba, což jsme. A potom co se mi osvědčilo. Asi každý by vám řekl něco jiného. Mě se osvědčilo mluvit na rovinu nedělat ze sebe člověka, který ví stoprocentně všechno, když prostě něco nevím, ať už je to třeba právní, tak řeknu já to nevím, napíšu si to a do příště vám to zjistím, nebo když to nějak hoří, tak to zjistím a pak jim třeba zavolám nebo jim jinak tu informaci předám, ale nebudu dělat, že prostě vím naprosto všechno. Protože si myslím, že je to blbost nikdo neví všechno a potom ten člověk kdybych věděla všechno, tak by na mě koukal, jako ona ví všechno a já jsem někde tady dole. Vzhledem k mému věku a tomu jak vypadám, tak se mi osvědčilo těm dětem tykat. A u klientů rodičů si vykáme, že se třeba oslovujeme paní Žaneto, apod. a oni mě mohou naopak oslovovat stejně. Dodržovat nějaký pravidla slušného chování, což asi není z nějakého metodického manuálu ale co máme nastavené v sobě, že když půjdu k nim domů, tak se prostě zeptám, jestli si mám zout boty, kam si můžu sednout apod. Sanace rodiny není o tom, že si je přetváříme v nějaký divný ideál, ale že by jim měl ten sociální pracovník ukazovat různé možnosti, a co se bude dít, když se vydá touto cestou. Prostě já přece nikomu nemůžu nakázat, co má dělat. Můžu jim ukázat možnosti, jako třeba když váš syn bude mít kroužek, tak třeba nebude mít důvod dělat to a to, protože teď je jen doma a nudí se. Takže nějaké možnosti a důsledky toho, co se stane, když vyberou to a to.

6. *Co má podle vás největší dopad na situaci rodiny? Co jí nejvíce pomůže nebo naopak uškodí?*

Nejvíce uškodit by té rodině podle mě mohlo, kdyby někdo přišel a řekl, tak teď to budete dělat, takhle a takhle, ať už to vychází od té sociální pracovnice nebo ať už to vychází od pracovníka OSPODu nebo třeba někdy je to tak, že třídní učitelka má takový vliv, že řekne, budete to dělat, takhle a takhle, ale myslím si, že každá rodina má nějaké své zdroje, které musí objevit a musí se s nimi naučit pracovat. Každá rodina je jiná a každá má nějaké svoje věci, ve kterých je dobrá a ve kterých není.

Může jim pomoct najít v nich to, v čem jsou dobrý. Je to takové hloupé, ale když to převedu konkrétně do nějakých případů. Tak jsem měla jednu rodinu, kde byl autoritativní otec, hodně ostrý, všechno bude podle mě a jakmile to tak není, tak to je špatný. Já jsem tam byla přes OSPOD a bylo vidět, že jsem tam tak trochu nechtěná, to mi bylo jasné. Zároveň tam řešili problém, že to dítě samo kontaktovalo úřad, že v té rodině nechce být a vlastně se zjišťovalo, proč to vlastně udělal a co se tam vlastně děje.

A rozhodně komunikace mezi těmi dětmi a těmi rodiči byla, podle mě, dost špatná, tak se furt přemýšlelo nad tím, co by ten syn mohl jako, on byl fakt hrozně uťáplý a bál se toho táty, ale zároveň ho strašně obdivoval a pak se jako zjistilo, že ten táta je hrozně super, v tom že dělá manuální věci, má manuální práci a že tenkrát když jednou ten syn byl s tím tátou v té práci, něco mu třeba jen podával, nebo spolu něco někde sekali trávu, tak to bylo dobrý. V tu chvíli jsme zjistili, že se to líbilo i tomu synovi, ale nebyl to schopný tomu tátovi říct. A v tu chvíli jsme mohli začít pracovat na tom, že vždycky o víkendu půjdou a vymysleli si, kam půjdou a co tam budou dělat, např. potřebuju posekat zahradu. Byly to vážně drobnosti, během kterých se ale ta komunikace výrazně zlepšila. Zjistilo se, že si v tom rozumí a jsou spokojení, že spolu tráví nějaký čas u manuální činnosti a u toho si v podstatě promluví. Takže sociální pracovník je může podpořit najít nějakou tu věc, kterou chtějí. Protože, když nebude chtít, někdy to dělají třeba jen proto, aby nás podpořili, nechtějí nás zklamat, takže se opravdu ujistit, jestli to chtějí. Osvědčilo se mi dávat srozumitelné věci, na kterých se dohodneme a dávat ke všemu časové termíny. Tvoříme jejich individuální plán, u nějaké rodiny máme třeba více individuálních plánů najednou rozjetých, že třeba jeden, se týká kroužků, druhý, se týká zaplacení školky, apod. Časové termíny na všechno jsou dost dobrý a důležitý. Četnost setkání se asi odvíjí od nějakého mého úsudku a také se jich ptám, a kdy se sejdeme příště, zkuste něco navrhnout. Často je to tak, že když jsou to nový klienti, tak je to častější a postupně to nějak odpadá. Takže ze začátku třeba dvakrát týdně. Potom je to po nějakém čase jednou za týden a jednou za tři týdny s tím, že jsme pořád na telefonu. Když jsem v té rodině jednou týdně, tak je ta schůzka na dvě hodiny a stejně když jsem tam dvakrát týdně, tak ta schůzka je třeba na hodinu a půl. Přijde mi, že i ta schůzka má nějaké své fáze, přivítání se, konkrétní řešení aktuálního problému a pak zase ukončení schůzky, děti mi něco ukazují, kreslí, domluvíme se co příště. A někdy si ty schůzky třeba rozděluju, to je třeba jako fakt ze začátku, když vidím, že to dítě není před rodiči moc schopné cokoliv říct, pak ty rodiče třeba poprosím, můžu si vzít „Pepu“ do pokojíčku, aby mi ukázal co kde má, a tam se s ním nějak bavím a pak jdeme zase zpátky a řeknu, my jsme se s „Pepou“ dohodli na tom a na tom, že si tam jako nekuju žádné pikle s dětmi a rodiči zvlášť. Když je ta schůzka s dítětem, tak se mi osvědčilo si to psát, že ty děti hodně přeskakují od tématu k tématu, takže si třeba stanovíme jednoslovné body a potom vybíráme, co by chtěl aktuálně řešit.

7. *Jaké způsoby spolupráce/ výměny informací se vám nejvíce osvědčili?*

Ještě mě k tomu napadá, když je to někdo z vnějšku, jako úředník, instituce, škola nebo něco, tak je nejlepší, když ten člověk sedí vedle mě nebo ideálně mu dám telefon a zařizují si to sami. Třeba si nacvičíme modelovou situaci a pak si tam volá sama. To je úplně nejlepší, když to zvládne sama. Druhá možnost, když něco jakoby nezvládne je potřeba někam něco napsat, nebo se třeba zrovna nevidíme a potřebujeme to vyřešit hned, jako třeba zavolejte prosím do školy, já nemám kredit, tak ona mě prostě prozvoní, ředitelku ve škole neprozvoní. Když volám za klienta, tak o tom píšu zápis, že jsem teda někam volala a co se dělo. A když ode mě chce kdokoliv informace, tak by to mělo být vždycky se souhlasem a s plným vědomým toho klienta. I se mi to osvědčuje. Když mi někdo volá třeba z OSPODu, tak když pak jdu do té rodiny tak říkám a volala mi paní z OSPODu, ptala se mě, jak se máte, aby to věděla, aby se jí to nedoneslo nějak okolo, protože si myslím, že ta důvěra se může nabourat celkem rychle.

8. *Jaká je pro vás obvyklá délka spolupráce s rodinou od běžných zakázek po rodiny s mnohočetným stresem (mnoho problémové rodiny)?*

Ještě k té sanaci tu poskytujeme na smlouvu na tři měsíce a dále ji po domluvě s klientem můžeme prodloužit a na druhou stranu oni ji mohou ukončit dřív a stejně, tak já, když nedodržuje nějaká pravidla, která jsou stanovená. Ale zase když ukončíme spolupráci, tak může zase znovu přijít. Úplně jsme to jako neřešili, máme ty tři měsíce a potom prodlužujeme a asi si nemyslím, že bychom tu měli nějakou rodinu, která je tady víc, než mám jednu a to si říkám, jestli už to není divný a tu mám rok a čtvrt, ale pořád je na čem dělat a hlavně oni chtějí zlepšovat.

9. *Jaké jsou podle vás možnosti využití mediace v kontextu sanace rodiny? Jaký je podle vás přínos mediace?*

Myslím si, že je to super, když je nějaká schůzka na tom OSPODu, že někdy ten ospoďák ať se tomu zuby nehty brání, tak je do toho prostě nějak zainteresovaný, když prostě s tou rodinou pracujete nebo ji sledujete delší čas, tak to s vámi zákonitě něco udělá. Takže si myslím, že tam ten nestranný mediátor bude dobrý anebo, když to jsou třeba nějaké rodinné konference, tak tam taky si myslím, že ten mediátor může být fakt fajn, když se tam zapojí celá ta rodina.

Nějaká rodinná konference je dobrá, ale tohle u nás někdy dělají i ti naši terapeuti, dělali jsme různé rodinné konference. Ten mediátor může být dobrý i

v nějakých právních věcech. Terapeutka pravidelně pracovala s mámou i otcem dítěte, protože dítě bylo rozbité z jejich rozvodu a z toho, že si nejsou schopní to dítě předat. Takže půl roku tady na tom s externí terapeutkou pracovali a někam se to posunulo, byli schopní spolu v rámci mezí normálně hovořit.

10. Jak využívá vaše organizace služeb mediátora?

Nevyužívá.

11. Jaké má mediace z vašeho pohledu pozitiva a limity?

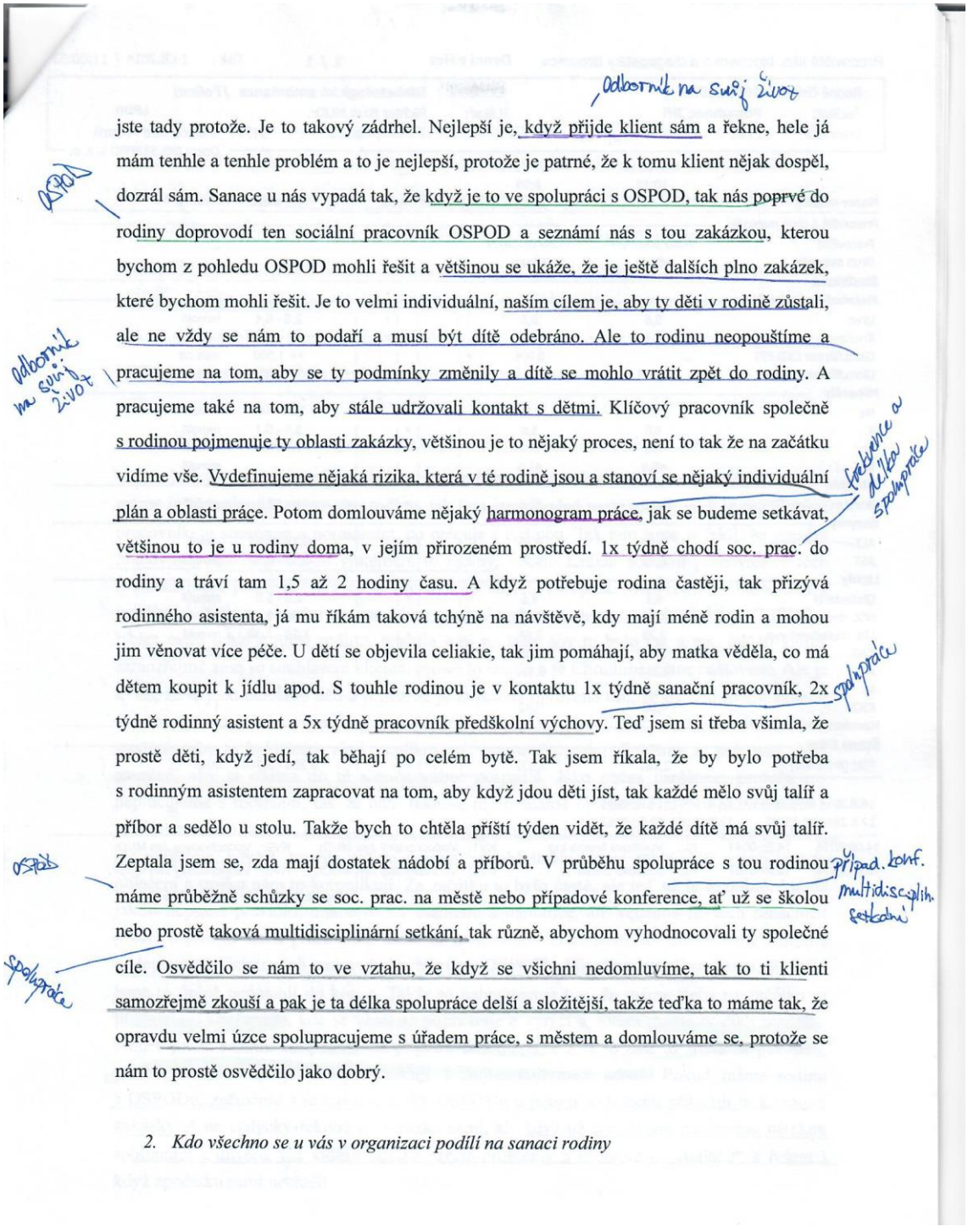
Já bych třeba chtěla, aby byl na tom OSPODu, protože když jdeme třeba do školy, tak tam funguju nestranně. Že tam bych toho mediátora jako nepotřebovala.

Já si myslím, že ten mediátor je skvělý, v tom že prostě je nestranný a něco se tam časově děje a plánuje. Myslím si, že si ty klienti někdy říkají, že jim všechno prodloužíme a vyjdeme vstříc, kdežto ten mediátor je cizí osoba a pro ty lidi s těma cizíma je to pro ně větší autorita.

12. Jakou vidíte budoucnost využití mediace při práci s rodinou?

Asi jo. Akorát si nedokážu vůbec představit kolik mediátorů je využitých. Jestli je vůbec poptávka a nabídka po mediátorech. Určitě se dají sehnat z nějakých zdrojů peníze na nějakého externího mediátora, takže to by šlo vyřešit a byl by tady, když by byl třeba. Je to do budoucna i otázka toho, aby se o nich vědělo, a aby třeba tuhle možnost lidé na OSPODu nebo úřadu i nabízeli.

Příloha C: Ukázka otevřeného kódování rozhovoru



jste tady protože. Je to takový zádrhel. Nejlepší je, když přijde klient sám a řekne, hele já mám tenhle a tenhle problém a to je nejlepší, protože je patrné, že k tomu klient nějak dospěl, dozrál sám. Sanace u nás vypadá tak, že když je to ve spolupráci s OSPOD, tak nás poprvé do rodiny doprovodí ten sociální pracovník OSPOD a seznámí nás s tou zakázkou, kterou bychom z pohledu OSPOD mohli řešit a většinou se ukáže, že je ještě dalších plno zakázek, které bychom mohli řešit. Je to velmi individuální, naším cílem je, aby ty děti v rodině zůstali, ale ne vždy se nám to podaří a musí být dítě odebráno. Ale to rodinu neopouštíme a pracujeme na tom, aby se ty podmínky změnily a dítě se mohlo vrátit zpět do rodiny. A pracujeme také na tom, aby stále udržovali kontakt s dětmi. Klíčový pracovník společně s rodinou pojmenuje ty oblasti zakázky, většinou je to nějaký proces, není to tak že na začátku vidíme vše. Vydefinujeme nějaká rizika, která v té rodině jsou a stanoví se nějaký individuální plán a oblasti práce. Potom domlouváme nějaký harmonogram práce, jak se budeme setkávat, většinou to je u rodiny doma, v jejím přirozeném prostředí. 1x týdně chodí soc. prac. do rodiny a tráví tam 1,5 až 2 hodiny času. A když potřebuje rodina častěji, tak přizývá rodinného asistenta, já mu říkám taková tchýně na návštěvě, kdy mají méně rodin a mohou jim věnovat více péče. U dětí se objevila celiakie, tak jim pomáhají, aby matka věděla, co má dětem koupit k jídlu apod. S touhle rodinou je v kontaktu 1x týdně sanační pracovník, 2x týdně rodinný asistent a 5x týdně pracovník předškolní výchovy. Teď jsem si třeba všimla, že prostě děti, když jedí, tak běhají po celém bytě. Tak jsem říkala, že by bylo potřeba s rodinným asistentem zapracovat na tom, aby když jdou děti jíst, tak každé mělo svůj talíř a příbor a sedělo u stolu. Takže bych to chtěla příští týden vidět, že každé dítě má svůj talíř. Zeptala jsem se, zda mají dostatek nádobí a příborů. V průběhu spolupráce s tou rodinou máme průběžně schůzky se soc. prac. na městě nebo případové konference, ať už se školou nebo prostě taková multidisciplinární setkání, tak různě, abychom vyhodnocovali ty společné cíle. Osvědčilo se nám to ve vztahu, že když se všichni nedomluvíme, tak to ti klienti samozřejmě zkouší a pak je ta délka spolupráce delší a složitější, takže teďka to máme tak, že opravdu velmi úzce spolupracujeme s úřadem práce, s městem a domlouváme se, protože se nám to prostě osvědčilo jako dobrý.

2. *Kdo všechno se u vás v organizaci podílí na sanaci rodiny*