

Univerzita Palackého v Olomouci  
Filozofická fakulta  
Katedra psychologie

MOŽNOSTI VYUŽITÍ ODBORNÉ  
PORADENSKÉ POMOCI V OBLASTI  
SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY  
DĚTÍ

POSSIBILITY OF USING PROFESSIONAL AND ADVISORY  
ASSISTANCE IN THE AREA OF SOCIAL AND LEGAL  
PROTECTIONS OF CHILDREN



Bakalářská diplomová práce

Autor: **Mgr. Jana Nedbalová**

Vedoucí práce: **PhDr. Marek Kolařík, Ph.D.**

Olomouc

2020

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou prací na téma: „Možnosti využití odborné poradenské pomoci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 20.3.2020

Podpis .....

# OBSAH

Číslo	Kapitola	Strana
<b>OBSAH</b> .....		<b>3</b>
<b>ÚVOD</b> .....		<b>5</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....		<b>7</b>
<b>1 Rodina</b> .....		<b>8</b>
1.1 Definice rodiny .....		8
1.2 Funkce rodiny .....		9
1.3 Krize rodiny, rozvod .....		10
1.4 Rodičovský konflikt a děti .....		12
<b>2 Poradenství a jeho vymezení</b> .....		<b>14</b>
2.1 Poradenství jako činnost .....		15
2.2 Poradenství jako profese .....		15
2.3 Poradenství jako institucionální systém.....		15
2.4 Historie poradenství .....		15
2.5 Současnost poradenství.....		17
2.6 Sociální poradenství.....		18
2.7 Sdružení poraden .....		19
2.8 Průběh poradenství .....		20
<b>3 Postavení sociálně-právní ochrany dětí, legitimizace práce s rodinou</b> .....		<b>21</b>
3.1 Nástroje SPOD.....		22
3.1.1 Odborná poradenská pomoc .....		22
3.1.2 Případová konference .....		26
3.2 Vyjasnění zakázky a pravidel spolupráce formou vícestranného kontraktu při doporučení využít odbornou poradenskou pomoc.....		28
3.3 Jak to funguje v praxi.....		31
<b>VÝZKUMNÁ ČÁST</b> .....		<b>34</b>
<b>4 Oblast výzkumu a výzkumný problém</b> .....		<b>35</b>
4.1 Cíl výzkumu.....		35
4.2 Výzkumné otázky .....		36
<b>5 Metodologický rámec výzkumu</b> .....		<b>37</b>
5.1 Metoda sběru dat.....		37
5.2 Výběrový soubor.....		39
5.3 Metoda analýzy dat.....		40
5.4 Průběh výzkumu .....		41
5.5 Etické hledisko a ochrana soukromí .....		42
5.6 Reflexe výzkumníka .....		43

<b>6</b>	<b>Výsledky analýzy dat .....</b>	<b>45</b>
<b>7</b>	<b>Diskuze .....</b>	<b>57</b>
<b>8</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>63</b>
<b>9</b>	<b>Souhrn .....</b>	<b>64</b>
	<b>LITERATURA.....</b>	<b>67</b>
	<b>PŘÍLOHY.....</b>	<b>72</b>

# ÚVOD

V bakalářské práci se věnujeme tématu využívání odborné poradenské pomoci rodiči nezletilých dětí, kteří se nachází v rozchodových, rozvodových a jiných konfliktních situacích, kdy tyto situace nejsou schopni zvládnout svými silami a za pomoci vlastních zdrojů. Důvody rozpadu partnerských vztahů, manželství, potažmo rodin jsou různé, statistiky hovoří o tom, že jednou z nejčastějších příčin rozvodů je rozdílnost povah, názorů, zájmů a různorodost názorů na výchovu dětí.

Rozpad rodiny je většinou provázen emočním vypětím a různorodým chováním, bouřlivými reakcemi počínaje, až po chladné přijetí faktu, že se rodina rozpadá. Pokud si představíme, jaké emoce může prožívat rodič, jako např. vztek, smutek, nenávist, ukřivděnost, zradu, což asi teprve prožívají děti, které s rozpadající se rodinou přichází mnohdy o dosavadní jistotu a bezpečí a od kterých se téměř automaticky očekává, že se s nastalou situací nějak vyrovnají. I přes mnohdy velmi vypjaté situace jsou rodiče, kteří zvládnou rozchodovou situace bez zásahu nebo s minimální intervencí vnějších institucí, a naopak jsou rodiny, kdy počáteční neshody přerostou do konfliktu, který pak může ohrožovat zdravý vývoj dětí.

Instituce neboli orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD), může vstoupit do řešení situace rodin s dětmi pouze tehdy, jestliže o to dotyčné osoby požádají, nebo z moci úřední, jedná-li se o děti, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana, kdy se jedná o ohrožené dítě, nebo bylo-li město jako OSPOD ustanoveno kolizním opatrovníkem nebo poručníkem, či je-li dán jiný zákonný důvod.

Toto téma bylo zvoleno na základě autorčiny profesní zkušenosti jako sociální pracovnice orgánu sociálně-právní ochrany dětí. V bakalářské práci zmapujeme metody vedoucí k využití odborné poradenské pomoci, které orgánu sociálně-právní ochrany dává zákon a které nejsou mnohdy náležitě využívány a navrhneme metodiku pro jejich efektivnější využívání, aby se pak v konečném důsledku zkrátila délka a otupila intenzita rodičovských sporů, které mají negativní dopad na nezletilé děti.

V teoretické části této práce se budeme věnovat rodině, definujeme poradenství jako takové, uděláme exkurz do historie poradenství, vymezíme zákonné ustanovení a popíšeme aktuální praxi orgánu sociálně-právní ochrany dětí v průběhu spolupráce s rodinou,

spolupráci OSPOD s daným odborníkem, popíšeme klady a nedostatky této praxe. V empirické části v rámci popisu aktuální praxe OSPOD se seznámíme s výsledky zjištěnými na vybraných obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, s výsledky z interview s rodiči a pracovníky poradenských zařízení. Získaná data budou následně zpracována metodou zakotvené teorie. Součástí této bakalářské práce bude rovněž vypracování zmíněného metodického pokynu, podle kterého by mohl OSPOD postupovat a iniciovat jednotlivé kroky při využívání odborné poradenské pomoci.

# TEORETICKÁ ČÁST

# 1 RODINA

## 1.1 Definice rodiny

Vymezení pojmu „rodina“ není jednoduché, můžeme se setkat s různým pojetím a definicemi, které se v některých složkách shodují nebo doplňují a jiné pohledy rozšiřují pojetí rodiny do jiných dimenzí – jako např. registrované partnerství. Přestože zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, má svůj oddíl nazvaný Rodinné právo, definici rodiny v něm nenajdeme. V § 655 tohoto zákona je uvedeno, že „*manželství je trvalý svazek muže a ženy, vzniklý způsobem, který stanoví zákon. Hlavním účelem manželství je založení rodiny, řádná výchova dětí a vzájemná podpora a pomoc*“ (Hrušáková et al., 2014, 1). Manželství je dle této definice trvalý svazek muže a ženy (osob různého pohlaví), který trvá po dobu života manželů, a zrušeno může být jen podle zákonem stanovených pravidel, a to rozvodem.

Je nutné také odlišit vztah mezi mužem a ženou, kteří nejsou sezdáni, ale žijí spolu a společně uhrazují náklady na své potřeby. Tento vztah je označován jako vztah mezi družkou a druhem a jedná se o nesezdané soužití. Občanský zákoník tento vztah neupravuje, můžeme se však setkat s právní úpravou péče ve vztahu k dětem narozeným v tomto soužití, včetně stanovení výživného, aj. (Hrušáková et al., 2014).

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře (2019) stanoví, že za společně posuzované osoby tvořící rodinu jsou považováni druh a družka, pokud spolu trvale žijí a společně uhrazují náklady na své potřeby, a to žijí-li spolu alespoň tři měsíce.

Rodinu můžeme považovat jako „*institucionalizovaný sociální útvar nejméně tří osob, mezi nimiž existují rodičovské, příbuzenské nebo manželské vztahy. Základem rodiny je dyadický pár – muž a žena, tj. nějaká forma manželství nebo partnerství. Výchozím znakem každé rodiny je existence nejméně jednoho dítěte bez zřetele na jeho věk*“ (Kraus, Poláčková, Lorenzová, Spousta, Stašová, & Žumarová, 2001, 78).

Kraus et al. (2001) dále uvádí, že rodina v průběhu času ztratila řadu svých funkcí, některé funkce převzal stát, ale biologicko-reprodukční funkce, sociálně-ekonomická funkce, a socializačně-výchovná funkce stále zůstává na rodině.



Rogalewiczová (2019) uvádí, že ačkoliv v současné době roste důraz na jednotlivce, je rodina stále základním pilířem společnosti, která jedinci (dítěti) vytváří zázemí, předává mu základní lidské hodnoty, vzory chování, způsob jednání, formuje jeho osobnost a charakter. Rodinu lze chápat v užším smyslu – rodiče a dítě, tj. nukleární rodina, a v širším smyslu – sourozenci, další příbuzní, prarodiče – tzv. mezigenerační společenství.

Podle Matouška (1993) je sice „*současná západní rodina monogamní, ale vzhledem k častosti rozvodů, navrhuji někteří autoři termín seriální monogamie, a to vzhledem k vysoké frekvenci nevěř. Dalo by se mluvit i o skryté polygamii či nelegální polygamii některých společenských vrstev*“ (Matoušek, 1993, 31).

## 1.2 Funkce rodiny

Podle Sobotkové (2001) rodina funguje jako systém. Rodiny vytváří síť vztahů, v nichž dochází ke vzájemnému ovlivňování. Jsou otevřené, mají schopnost reprodukce, kontinuity a změny. Přizpůsobují se vnitřním i vnějším podnětům. Můžeme hovořit o funkčním rodinném systému nebo nefunkčním – dysfunkčním. Každý rodinný systém, tedy každá rodina, je specifický, neboť si vytváří svůj vlastní způsob fungování, přičemž každý člen rodiny do tohoto systému přináší „to své“ (vzorce chování, naučené způsoby jednání, nároky, pohledy, postoje, změny, další vztahy...), a pro dobré fungování vyžaduje od členů určitou míru tolerance. Autorka dále uvádí, že rodinné interakce jsou podstatou rodinného systému, neboť mají vliv na řešení problémů, které se v rodině vyskytují. Nezáleží tedy na velikosti a množství problémů, ale na tom, jakým způsobem k nim rodina přistupuje, jak je řeší a nakolik jsou rodinné interakce funkční. Funkčnost či nefunkčnost rodinných interakcí má vliv na to, zda se rodina dostane do poradenského nebo terapeutického kontaktu či ne.

Na fungování rodinného systému má vliv rovněž tvorba různých subsystemů a koalic v rodině. Může se jednat o subsystem matka – dítě, otec – dítě, matka – otec, dítě – prarodiče a mnoho dalších, neboť jak již bylo uvedeno, rodina tvoří vztahovou síť a propojenost vztahů je zde velmi vysoká. Příkladem může být žena v roli matky, manželky, snachy, dcery, vnučky apod. Dále může jít o role osobnostně uspokojivé, podřídivé, ochranné aj. Důležitou roli hraje vyváženost rolí a udržení rovnováhy v rodině, jak jsou nastaveny hranice mezi jednotlivými systémy, které mohou sehrát důležitou roli ve funkčnosti a ovlivnitelnosti rodiny nebo jejich jednotlivců (Sobotková, 2001).

Ve vztahu k dětem představuje rodina most, který umožňuje dítěti vrůstat do společnosti a orientovat se v životě. Především rodina může dítěti položit základy k jeho budoucímu spokojenému životu a k tomu, aby si plnilo své povinnosti, dodržovalo společenské normy, a to i s ohledem do budoucna. Důležité jsou limity, které si rodina nastavila a které zároveň pro dítě hrají důležitou roli v utváření pozitivního sociálního chování a utváření vnitřních hodnot (Gunindi, Sahin, & Demircioglu, 2011).

### **1.3 Krize rodiny, rozvod**

Rodina byla a stále je základem sociálního řádu a je uznávána jako primární sociální instituce pro výchovu dětí. Harmonická a úspěšná rodina je založená na morálních a duchovních hodnotách. Současná společnost se však potýká s poklesem vlivu hodnot a etiky v rodině, a to může být jedním z důvodů, proč se rozvod stává běžnou součástí naší společnosti napříč všemi zeměmi. Institut manželství a rodiny si zaslouží určité oběti pro zachování rodiny. Rozvod by neměl být snadným únikem z každodenních potíží (Adidi & Obiagwu, 2019).

Stejně i Bauman (2002) uvádí, že žijeme v době chatrných vazeb, soužití není trvalé, nýbrž dočasné s možností kdykoliv a z jakéhokoliv důvodu jej přerušit. Udržet vztah je záležitostí reciproční, kdežto rozchod je záležitostí jednostrannou.

Bakalář et al. (2006), ve své publikaci Rozvodová tématica a moderní psychologie, která vychází z jeho poradenské praxe s otcovskou klientelou, uvádí, že byt' se to může jevit jednostranné, muži málo prověřují svou budoucí manželku (partnerku). Neptají se, jak partnerka vnímá manželství, jaká je rodina partnerky, jaká je její matka a otec, jaký má partnerka vztah k práci, jak je emočně zralá. Ženy si naopak partnera dle autora prověřují důkladněji.

Z údajů Českého statistického úřadu (2005) vyplývá, že přibližně z 38 % je nejčastější příčinou rozvodů rozdílnost povah, názorů, zájmů. Rozvod z důvodu nevěry činí přibližně 5,25 %, velká část, a to 46 % činí ostatní, nespecifikované důvody. Další příčiny rozvodu jako alkoholismus, nezáměr o rodinu, zdravotní důvody, neuvážený sňatek tvoří nepatrnou část.

Jen ve Zlínském kraji bylo za první tři čtvrtletí roku 2019 z celkového počtu 900 rozvedených manželství 567 rozvedených manželství s nezletilými dětmi (Český statistický úřad, 2019).

Nestává se tedy, že rozchod přichází nečekaně, jako blesk z čistého nebe. Ve vztahu, který plíživě spěje k rozpadu, se spíše stává, že jeden z partnerů věnuje málo pozornosti nesouladu ve vztahu, změně v partnerském soužití, nevnímá potřeby druhého partnera, nevnímá nebo nepřikládá váhu vznikajícím neshodám a konfliktům. V takovém případě může pro něj být rozchod či rozvod nečekaným překvapením. Jiné partnerské vztahy mohou být od počátku nesouladné, bouřlivé, konfliktní, přesto se snaží partneři, nebo jeden z partnerů vztah udržet i za cenu osobní oběti vnitřní vyrovnanosti, nebo se snaží vztah udržet kvůli dětem aj.

Kratochvíl (2009) uvádí, že rozvod nebo rozchod je celkový proces, jehož počátek lze spatřovat již v reálných úvahách o rozchodu. Tento proces však nekončí rozvodem, ale až ustálením samostatného životního stylu, dosažením nezávislosti na partnerovi nebo manželovi.

Nezávislost je zde vnímána jako nezávislost emocionální, ekonomická, společenská, právní, rodičovská. V oblasti rodičovství je však nutné dosažení potřebné spolupráce při výchově a péči o děti (Brownová, 1980; Kaslowová, 1981; Haynes, 1981; in Kratochvíl, 2009).

Matějček a Dytrich (2002) uvádí tři teoretická stádia rozvodu:

- **Manželský (rodinný) nesoulad.** Jedná se o menší neshody, které se projevují sníženou ochotou najít společné řešení.
- **Manželský (rodinný) rozvrat.** Jde o takové neshody ve vztahu, které narušují funkce rodiny a mohou dovést vztah k rozvodu.
- **Rozvod.** Je právním ukončením manželství.

Autoři dále uvádí, že jen ve výjimečných případech se stane, že ani jeden rodič při rozchodu citově nestrádá (Matějček & Dytrich, 2002).

Větší citovou ztrátu prožívá rodič, který ze vztahu nechtěl odcházet, a který usiloval o jeho zachování. I přes kontakt s širším okolím rozchod přináší osamělost emocionální i sociální, která se může projevit snížením kvality života v různých oblastech, jako zaměstnání, zdraví apod. (Högnäs, 2020).

## 1.4 Rodičovský konflikt a děti

Rogalewiczová (2019) uvádí, že nejsložitější konflikty týkající se péče o děti vznikají v období, kdy se rodiče rozcházejí. Sami rodiče musí emočně rozchod zpracovat a v tu chvíli mnohdy nedokáží oddělit partnerský vztah od rodičovského vztahu a partnerský konflikt od rodičovského konfliktu. Rodičovský konflikt by se měl ve své podstatě týkat toliko dítěte, představ o tom, jak bude probíhat další život dítěte, co je pro dítě nejlepší. Jak autorka uvádí, častější jsou případy, kdy starost o blaho dítěte je pouze záminkou, za kterou je skryt osobní, partnerský konflikt, kdy se chce jeden z partnerů pomstít druhému a ponížit ho. Jeden či druhý rodič, případně oba dva, začnou do konfliktu zatahovat děti přímým či nepřímým ovlivňováním. Může se jednat o zkreslování reality, citové vydírání dítěte nebo jeho kupování, manipulaci apod. Ve způsobu ovlivňování bývají rodiče vynalézaví, nicméně si neuvědomují, jak negativně působí na psychiku svých dětí. Největší spory se dle autorky netýkají toho, jak má být dítě vychovááno, ale týkají se úpravy péče o dítě, výši výživného, a toho, jak se bude dítě s druhým rodičem stýkat. Neústupnost rodiče a snaha prosadit si za každou cenu své oprávněné nároky přispívá k eskalaci konfliktu. Jestliže se rodiče odkloní od hledání nejlepšího řešení pro děti a upřednostňují své postoje nebo zájmy, deklarují tím svoje snížené rodičovské schopnosti. Motivy pro rodičovský konflikt mohou být různé, může se jednat např. o snahu ovládat bývalého partnera, snahu dokázat neschopnost druhého partnera, strach rodiče, že přijde o dítě, pomstu či odplatu druhému rodiči aj. Dle autorky bývá zpravidla rodičovský konflikt, který většinou nesouvisí s vlastním rozchodem rodičů, klidnější a méně emocionální a rodiče v něm daleko dříve naleznou optimální řešení pro své dítě.

Podle Matějčka a Dytricha (2002) má rozchod rodičů velký vliv na děti. Z pohledu dětí, a s ohledem na jejich vývojová stádia, není nikdy vhodná doba na rozchod rodičů. Reakce dětí na rozchod rodičů se bude lišit dle pohlaví, věku i osobnosti dítěte.

Americká studie z roku 2012, zabývající se důsledky rozvodů na děti uvádí, že rozvod oslabuje zdraví dětí a zvyšuje behaviorální, emoční a psychiatrická rizika. Účinky

rozvodu na dětské srdce, mysl a duši mohou být od mírných, krátkodobých až po těžké a dlouhodobé a budou se odvíjet od další podpory dítěte. Studie hovoří o cyklické zlomenosti, kdy nejprve dochází k ochladnutí vztahů mezi rodiči, následně oslabení vztahů mezi dětmi a rodiči, přenáší se dál v menší emoční podporu dětí, menší finanční a praktickou pomoc aj. (Fagan & Churchil, 2012).

Konfliktní situace v rozpadajícím se rodinném systému jsou psychickou zátěží pro všechny zúčastněné a ve svém důsledku mohou zasáhnout do všech oblastí života, např. do finanční oblasti v souvislosti s náklady na právní zastoupení u soudu, pod tíhou stresu a psychického vypětí se mohou objevit zdravotní potíže, konflikt může zasahovat do nového partnerského vztahu apod.

Rodičům, kteří nejsou schopni své vztahy řešit konstruktivním způsobem, jsou co nejdříve po zjištění rodičovského konfliktu nabízeny ze strany OSPOD služby poradenské pomoci, neboť je v zájmu dětí, aby, pokud to je možné, rodiče upustili od osobních invektiv vůči sobě.

Existuje poradenství nebo podpora pro děti? Nizozemská studie se zabývá preventivními programy zaměřenými na děti rozvádějících se, nebo rozvedených rodičů. Jedná se o skupinky 7-10 dětí pod vedením zkušených lektorů, kteří v osmi setkáních kladou důraz na sociální podporu dětem, učí je dovednostem v oblasti řešení vztahů apod. Děti mají možnost sdělit své prožitky, sdílejí zkušenosti, učí se rozpoznávat své pocity, umět požádat o pomoc, umět opustit minulost apod. Cílem těchto skupin by mělo být, že u dětí poklesnou emoční problémy, zmírní se úzkosti a strach, zlepší se vztah a komunikace s rodiči. Očekává se, že celkově pomohou dítěti lépe zvládnout rozchod rodičů (Pelleboer-Gunnink, Van der Valk, Branje, Van Door, & Dekovič, 2015).

## 2 PORADENSTVÍ A JEHO VYMEZENÍ

Matoušek (2008) ve Slovníku sociální práce vymezuje poradenství následovně: *„Poradenství v užším smyslu je poskytování informací, které si klient vyžádá a jež potřebuje k řešení problému. V širším smyslu dává poradenství klientovi příležitost k tomu, aby prozkoumal své přednosti, resp. slabá místa a našel strategie ke zlepšení kvality svého života. Ještě náročnějším cílem poradenství může být, aby klient získal nový pohled na sebe a na druhé lidi i potřebné nové dovednosti“* (Matoušek, 2008, 142).

Baštecká a Škábová (2009) vymezují poradenství *„jako proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince (páru, rodiny, skupiny) se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout včetně přijetí odpovědnosti za důsledky rozhodnutí“* (Baštecká & Škábová, 2009, 236).

Z uvedené definice lze usoudit, že obsah samotného poradenství má do jisté míry velké rozpětí. Oblast, specifikace, či odborné zaměření poradenské pomoci se bude odvíjet od aktuální potřeby a životní situace, ve které se klient nachází. Poradenství poskytované klientovi by mělo směřovat ke zvýšení kvality jeho života.

Dle Procházký, Šmahaje, Kolaříka a Lečbycha (2014), by úkolem poradce měla být již od prvopočátku poradenského procesu jistá regulace a usměrňování neúměrných představ a očekávání klienta. Prostřednictvím poradenství, které je založeno na vztahu klienta a poradce, by poradce klientovi zprostředkoval reálný pohled nejen na poradenský proces ale i na možnosti poradce. Již v počátečních fázích poradenského procesu by měl poradce poukazovat na to, jaká je v celém poradenském procesu role klienta, kde jsou jeho možnosti a vést jej k tomu, aby pochopil a aktivoval svoji vnitřní motivaci a v rámci procesu jí aktivně využíval.

Jak uvádí Schneiderová (2008), poradenství můžeme v obecném smyslu chápat z různých hledisek, a to jako činnost, profesi, instituci, vědu a teorii.

## 2.1 Poradenství jako činnost

Poradenskou činnost lze chápat jako komplex činností s přesně vymezenými funkcemi a stanovenými pravidly. Jedná se o formy pomoci zúčastněným subjektům, ať už se jedná o jednotlivce nebo organizace. Na jedné straně stojí poradce, který poskytuje rady, na druhé straně stojí klient, který radu přijímá. Mezi poradcem a klientem probíhá interakce s jasně vymezenými rolami. Oblast poskytovaného poradenství se odvíjí od potřebnosti klienta, kdy poradce poskytnutými radami ovlivňuje klienta (Schneiderová, 2008).

## 2.2 Poradenství jako profese

Poradenství je možno chápat rovněž jako profesi nebo obor lidské činnosti. Poradenství chápáno jako profese, může být obecně uplatňováno v různých oborech lidské činnosti, z pohledu naší práce upřednostňujeme poradenství jako odbornou činnost v pomáhajících profesích (Schneiderová, 2008).

## 2.3 Poradenství jako institucionální systém

Jak uvádí Schneiderová (2008), „*institucionální charakter poradenství spočívá v plnění speciálních společenských rolí v rámci poradenských institucí státních, veřejnoprávních a soukromoprávních. Poradenské instituce ve většině případů spojují poradenství psychologické a sociální, jsou chápány jako služby intervenční*“ (Schneiderová, 2008, 12).

## 2.4 Historie poradenství

Poradenství, stejně tak jako většina jiných oborů lidské činnosti, má svoji historii. Pokud bychom šli do minulosti, tak již v prvních známých písemnostech lidstva můžeme najít rady jedněch lidí druhým, jak jednotlivcům, tak národům. Příkladem takové písemnosti je Bible, kde je množství příkazů a rad do života. I když byla Bible napsána později, tyto rady a příkazy se předávaly z generace na generaci ústní formou a zachovaly se až do současnosti. Ve starých dobách, popsanych v Bibli, plnil funkci „poradce“ patriarcha či kněz, což se zachovalo až do ne tak vzdálené minulosti.

Jak uvádí Novák a Šmolka (2016) v publikaci Manželské a rodinné poradenství: „*První civilní známou institucí, která proklamovala ochotu poskytnout psychologické*

*poradenství daného typu, byla zřejmě Antropometrická laboratoř. Tu otevřel pro služby veřejnosti roku 1884 F. Galton v Londýně... Na jeho pracovišti bylo zřejmě možno dostat rady týkající se volby partnera, dědičnosti, ale i výchovy dětí“ (Novák & Šmolka, 2016, 10).*

Po jeho vzoru následoval vznik dalších poradenských pracovišť. Pokud jde o historii poraden či poradenských pracovišť v našich zemích, jak uvádějí výše zmínění autoři v dané publikaci, není tato co do počtu pracovišť nijak košatá a rozsáhlá. Vznik pravděpodobně první poradny lze zařadit do poloviny třicátých let minulého století. Organizačně byla zařazena do Ústředního sociálního úřadu a nesla název *Poradna pro manželské rozkoly*. V době války byla přejmenována na *Rodinnou poradnu*. Jejím zakladatelem a vedoucím byl sociolog O. Machotka.

Po válce v říjnu 1948 v Brně vznikla *Poradna pro problémové rodiny a manželství*. Co se týče personálního obsazení, působili zde dva poradci, a to policejní lékař, který byl zaměstnán pouze na částečný úvazek, a dále vlastní poradenství zajišťovala Ing. Anna Machová, která byla absolventkou nově vzniklé vysoké školy sociální a politické. Poradna se zaměřovala na šetření spojená s péčí o děti a další skupiny obyvatel. V průběhu let se hledala náplň práce poradny.

První pracoviště, které se dá srovnat se současnými poradnami, vzniklo v říjnu 1967 v Praze pod názvem *Stálá manželská poradna*. Organizačně spadala pod Ústřední kulturní dům dopravy a spojů, podléhala odboru vnitřních věcí Národního výboru hlavního města Prahy. Vedoucím psychologem byl PhDr. Karel Stelšovský. Tato poradna byla po personální stránce relativně dobře obsazena, kromě psychologa zde působily dvě sociální pracovnice a další externisté z řad psychologů, lékařů a právníků (Novák & Šmolka, 2016).

Novák a Šmolka (2016) dále uvádí, že koncem roku 1969 byla na Ministerstvu práce a sociálních věcí schválena koncepce budování poradenské sítě. Následně byly zakládány postupně další poradny ve vybraných městech. Pro další rozvoj poraden byl zlomovým bodem rok 1975, kdy byly zákonem č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, poradny začleněny do soustavy zařízení sociální péče. V následujícím období, v rozpětí zhruba 10 let, vznikly poradny ve všech okresních a krajských městech.



## 2.5 Současnost poradenství

Současná doba klade velké nároky na zvládání různých těžkých životních situací jednotlivců, partnerů a celých rodin. Jestliže člověk, jednatel, rodina či partneři nejsou schopni řešit svou situaci za využití vlastních sil a zdrojů, stává se pak poradenství vyhledávaným nástrojem pomoci.

Poradenství, jak jej známe dnes, se postupně utvářelo, diferencovalo a specializovalo na jednotlivé odvětví a pod různými resorty ministerstev, např. ministerstva zdravotnictví (zaměřující se na pomoc při specifických somatických nemocech, alergologická poradna, aj.), ministerstva školství (pedagogicko-psychologické poradny, školní psycholog), ministerstva práce a sociálních věcí (poradenství pro nezaměstnané, poradenství v profesní orientaci aj.) (Gabura & Pružinská, 1995).

V současnosti vedle sebe existuje velké množství poraden a poradenských zařízení, jejichž zřizovateli jsou různé subjekty. Mnohé z nich jsou zařazeny do sítě sociálních služeb v jednotlivých krajích, kdy je jejich činnost, nebo alespoň část činnosti, hrazena ze státních prostředků prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí a krajů. Patří zde různá poradenská zařízení zaměřená na práci s jednotlivcem či rodinou, jako jsou manželské, rodinné a občanské poradny.

Rovněž musíme zmínit další poradny, poradenská zařízení či jednotlivce, poskytující poradenství na základě živnostenského listu.

Palmer a Healey (2002) z univerzity Chester v Pensylvánii navrhli nový model poradenské praxe. Tento model by spočíval v dlouhodobé, přerušované práci s rodinami na základě vývojových etap. Rodinný terapeut by se setkával s rodinou v pravidelných intervalech cca 1x ročně. Setkání by vycházelo z potřeb a žádosti rodiny. Terapeut by poskytoval zpětnou vazbu za období, kterým rodina prošla v předchozím roce a případně se za pomoci tohoto kvalifikovaného odborníka připravila na další nadcházející vývojové období či výzvy, jimž čelí nebo bude čelit. Předpokládá se, že rodiny budou samy poradce vyhledávat i při dalších neočekávaných událostech.

## 2.6 Sociální poradenství

Po roce 1989 se poradny staly nedílnou součástí sítě sociálních služeb. Od roku 2007 je legislativně sociální poradenství zakotveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a blíže je upraveno vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (Procházka et al., 2014).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 32 zařazuje sociální poradenství spolu se službami sociální péče a službami sociální prevence mezi sociální služby. Sociální služby jsou primárně určeny k prevenci a na podporu osob ohrožených sociálním vyloučením. Zákon dále uvádí, že „sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace“ (Mach & Janečková, 2019, 84). V návaznosti na ustanovení § 37 téhož zákona se sociální poradenství dělí na základní a odborné.

Základní sociální poradenství v sobě zahrnuje „základní činnosti při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit“ (Mach & Janečková, 2019, 97).

Základní sociální poradenství má povinnost poskytnou každá sociální služba osobě, která o poradenství požádá. V rámci základního poradenství se jedná převážně o poradenství dávek v oblasti sociálního zabezpečení a sociální ochrany, předání informací a kontaktů na různé podpůrné organizace a spolky, poradenství v oblasti hledání dalších zdrojů podpory ať už v blízkém sociálním okolí, či o poradenství odkazující na jiné instituce či jiné sociální služby, a další (Mach & Janečková, 2019).

Naproti tomu odborné sociální poradenství je již cíleně zaměřeno na potřeby jednotlivců, rodin, nebo skupin. Odbornému sociálnímu poradenstvím se věnují občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro osoby se zdravotním postižením aj., vždy podle oblasti, na kterou se poradna specializuje (Mach & Janečková, 2019).

Blíže základní a odborné poradenství upravuje již zmíněná vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Pro účely této bakalářské práce vyzdvihneme psychologické poradenství a poradenství v oblasti manželských, rodinných a partnerských vztahů. Zde je však nutné připomenout, že při práci s rodinou se využívá nejen poradenský proces, ale také stejně

důležitý proces terapeutický. Jak již bylo výše uvedeno, poradenství poskytuje klientovi radu, informaci, kterou potřebuje k řešení své situace. Podle Matouška (2008) se mohou stanovené cíle spolupráce překrývat s terapií. Poradenský pracovník by měl být řádně vyškolen v oblastech, ve kterých bude poradenství poskytovat. Při poskytování základního poradenství není potřeba absolvovat psychoterapeutický výcvik.

Oproti tomu terapie se podle Matouška (2008) používá ve smyslu podpory, péče či léčby anebo uceleného léčebného programu. Smyslem a cílem terapie je dle Matouška zejména zmírnění či přímo odstranění nežádoucího stavu jednotlivce či rodiny. U terapie obvykle rozeznáváme tři znaky: 1. terapeutický vztah mezi klientem a terapeutem; 2. používání psychologických nebo sociálně terapeutických metod k ovlivnění klienta; 3. zvláštní oprávnění, jež musí mít ten, kdo terapii provádí. Terapii lze chápat jako snahu o pozitivní ovlivnění klienta, partnerů, rodiny.

## 2.7 Sdružení poraden

V květnu 1990 vznikla **Asociace manželských a rodinných poradců ČR, z.s.** (dále AMRP) jako profesní sdružení psychologů, sociálních pracovníků a dalších odborníků působících především v tehdejších manželských a předmanželských poradnách, nyní jsou to většinou poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. V současné době jsou jejími členy také další kolegové poskytující analogické služby na základě smluv se zdravotními pojišťovnami, v některých zdravotnických zařízeních nebo na komerční bázi (Asociace manželských a rodinných poradců ČR, 2020).

**Asociace občanských poraden** je nástupnickou organizací Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, které bylo založeno v roce 1997. Nyní AOP sdružuje 38 občanských poraden, jejich detašovaných pracovišť a kontaktních míst, celkem v 84 místech České republiky (Občanské poradny, 2020).

Jeví se, že na jednu stranu je zde široká škála různých možností poradenství, na druhou stranu musíme v tuto chvíli z pohledu sociálního pracovníka konstatovat, že poradenských zařízení je obecně stále nedostatek. Problém vidíme v určité nesystematičnosti, kdy např. v rámci projektu na poskytování poradenské služby jsou upřednostňováni klienti z daného územně-správního obvodu (poskytnutí poradenství klientovi z jiného správního obvodu by bylo hodnoceno jako porušení pravidel dotačního

titulu). Dále lze nesystematičnost spatřovat např. při využívání poraden při sociálně-právní ochraně dětí. Dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí je pro orgán sociálně-právní ochrany „klientem“ dítě, kdežto pro poradnu ve většině případů rodič, který podepisuje s poradnou dohodu (kontrakt), mnohdy, v případě rodinných sporů, jen jeden z rodičů. Přitom by pro zdárné řešení situace dítěte bylo vhodné pracovat s celou rodinou jako systémem (Macela, Hovorka, Křístek, Trubačová, & Zárasová, 2015).

Další problém v nesystematičnosti lze spatřovat v případě, kdy poradny poskytují mediace. Mediátor by se měl striktně řídit zákonem o mediaci, s čímž by souvisely i platby za poskytnutou službu. Z praxe je zřejmé, že mnoho pracovníků poraden absolvovalo mediální výcviky a následně poskytují mediaci v rámci sociálních služeb, což je na jednu stranu přínosné, na druhou stranu mnozí klienti se v dané situaci neumí orientovat, není jim jasné, proč někdo za mediaci neplatí a jiný platit musí. Mnohdy má takto poskytovaná mediace jiný charakter, než by měla mít. Stane se, že taková mediace je ve svém důsledku kombinací mediace, laické terapie a poradenství.

## 2.8 Průběh poradenství

Jak uvádí Schneiderová (2008), existuje vícero modelů poradenského procesu. Podobně i Matoušek (2003) potvrzuje, že průběh poradenského procesu popisuje více autorů. Poradenský proces se dělí většinou na několik na sebe navazujících fází. Jako příklad je zde popis poradenského procesu od McMahona (1990), který je zastáncem přístupu nazvaného řešení problémů. Tento proces je dělen na 5 následných kroků:

1. Navázání vztahu.
2. Shromáždění informací, popis problému a jeho hodnocení.
3. Stanovení cílů, plány jednání, intervencí oslabení tíživosti situace.
4. Vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze ovlivnit.
5. Zpětná vazba, zhodnocení průběhu práce a její závěr (McMahon, 1990, in Matoušek, 2003).

### 3 POSTAVENÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ, LEGITIMIZACE PRÁCE S RODINOU

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí v § 1 uvádí, že sociálně-právní ochranou dětí se rozumí zejména:

- a) ochrana práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale, nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině (Macela et al., 2015).

Ochrana dítěte se týká všech oblastí života, např. sociální, zdravotní (fyzické i duševní zdraví), vzdělávací, majetkové, zanedbávání a další. Ochrana dítěte není vymezena pouze zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, ale vzhledem k šíři práv je vymezena rovněž i v jiných právních předpisech – např. občanské právo, trestní právo, nicméně mezi nejzákladnější právní dokumenty patří Listina základních práv a svobod a Úmluva o právech dítěte.

S ohledem na mnohdy mediálně zkreslený obraz orgánu sociálně-právní ochrany dětí je třeba objasnit, v jakých situacích tento subjekt, vykonávající přenesenou působnost státu, intervenuje v rodinách s nezletilými dětmi. Je to pouze v případech:

- jestliže rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu o to požádají,
- nebo z moci úřední, a to za podmínky, jedná-li se o děti, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana, kdy se jedná o ohrožení dítěte,
- nebo bylo-li město jako OSPOD ustanoveno kolizním opatrovníkem nebo poručníkem,
- či je-li dán jiný zákonný důvod (Macela et al., 2015).

V této souvislosti je nutné objasnit, co znamená „ohrožené dítě“. Toto je definováno v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, který příkladmo uvádí situace, na něž se vztahuje sociálně-právní ochrana dětí. Ohrožení lze spatřovat mimo jiné v tom, že

rodiče řádně neplní svoji rodičovskou odpovědnost, nebo nevykonávají či zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo osoby, kterým byly děti svěřené do péče, neplní řádně svoje povinnosti, plynoucí z tohoto svěřeni (Macela et al., 2015).

Dle § 9a zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, se jedná o situace, které ohrožují řádnou výchovu a příznivý vývoj dítěte, a které rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu nemohou nebo nejsou schopni řešit sami.

Ve smyslu této bakalářské práce se může mimo jiné jednat o konflikty mezi rodiči v rozvodové či rozchodové situaci týkající se péče o děti, kontaktů dětí s druhým rodičem apod. (Macela et al., 2015).

Na OSPOD se může s žádostí o pomoc obrátit samotný rodič nebo dítě, či jiná osoba nebo instituce může dát podnět k prošetření situace. Rovněž OSPOD může v rámci šetření získat informace, na základě kterých začne s rodinou pracovat.

Jiná situace nastává, kdy před rozvodem či rozchodem rodičů je třeba uspořádat výchovné poměry k dětem. Za této situace je OSPOD soudem jmenován kolizním opatrovníkem pro dané soudní řízení a v mnoha případech právě v souvislosti s uspořádáním poměrů vůči dětem vyplynou na povrch skutečnosti, které je třeba následně řešit.

## **3.1 Nástroje SPOD**

### **3.1.1 Odborná poradenská pomoc**

Zákon o sociálně-právní ochraně v případě, že není náležitě dbáno na ochranu práv dítěte, stanovuje, jaká opatření lze při práci s rodinou využít k ochraně práv dítěte na jeho příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu jeho oprávněných zájmů a jak je možné působit na rodiče za účelem obnovy narušených funkcí rodiny. Opatření na ochranu dítěte by měla být využívána postupně od nejmírnějších forem působení na rodiče a děti až po tvrdší výchovná opatření. Opatření by měla na sebe navazovat a vzájemně se doplňovat (Novotná, Burdová, & Riedlová Jurková, 2014).

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí stanoví, že mimo jiné k základním principům sociálně-právní ochrany dětí patří preventivní a poradenská činnost.

Dle § 11 odst. 1 písm. a) poskytuje obecní úřad obce s rozšířenou působností poradenství a pomoc v oblasti řešení výchovných problémů dětí, pomoc a poradenství ve spojení s jinými problémy v péči o dítě, poradenství v oblasti osvojení a pěstounské péče. Obecní úřad nejen pomoc poskytuje, ale také rodičům pomáhá poradenství zprostředkovat (Novotná et al., 2014).

V § 12 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, odst. 1 bod a) – b) se říká:

*Obecní úřad obce s rozšířenou působností může uložit rodičům povinnost využít odbornou poradenskou pomoc, pokud rodiče*

- a) nezajistili dítěti odbornou poradenskou pomoc, ačkoliv dítě takovou pomoc nezbytně potřebuje a obecní úřad obce s rozšířenou působností takovou pomoc předtím doporučil,*
- b) nejsou schopni řešit problémy spojené s výchovou dítěte bez odborné poradenské pomoci zejména při sporech o úpravě výchovy dítěte nebo úpravě styku s dítětem* (Novotná et al., 2014, 69).

V rámci sociální práce s rodinou je povinností sociálního pracovníka poskytnout rodičům potřebné poradenství, zároveň působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, a projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově a péči o dítě. Je rovněž povinností orgánu sociálně-právní ochrany dětí poskytnout pomoc nezletilému dítěti, pokud o to samo požádá (Macela et al., 2015).

Jestliže však působení na rodiče při projednání nedostatků ve výchově nevedlo k nápravě, a rodiče nedbali doporučení orgánu sociálně-právní ochrany dětí, může obecní úřad obce s rozšířenou působností uložit rodičům povinnost využít odbornou poradenskou pomoc, kterou jim před tím doporučil.

Podle výkladu zákona o sociálně-právní ochraně dětí se rozumí odbornou poradenskou pomocí sociální poradenství poskytované právníckými a fyzickými osobami, registrovanými sociálními službami, vázanou živností v oblasti psychologického poradenství a diagnostiky, poradenství v režimu školských předpisů, psychologických či pedagogicko-psychologických služeb, např. ambulantní služby střediska výchovné péče (Macela et al., 2015).

Dle sborníku stanovisek veřejného ochránce práv Rodina a dítě II (2017), musí být doporučení konkrétní služby zaznamenáno ve spisové dokumentaci. Z doporučení rodičům musí být zřejmé, že jde o „*působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny*“ (Šabatová et al., 2017, 75).

V praxi to může znamenat, že při jednání s rodiči na OSPOD sociální pracovník sepiše s rodiči protokol, v němž zaznamená, že je rodičům doporučeno využít odbornou poradenskou pomoc. Takto sepsaný protokol na OSPOD rodiče stvrzují svým podpisem. Je rovněž možné zaslat písemné doporučení na adresu rodičů prostřednictvím doporučené zásilky. Tyto písemné způsoby doporučení využít odbornou poradenskou pomoc jsou prokazatelné, ústní doporučení může být v případě sporu neprokazatelné. Při doporučení je na rodičích a dalších osobách odpovědných za výchovu, zda doporučení budou respektovat.

Pokud OSPOD zjistí, že rodiče či osoby odpovědné za výchovu dítěte nevyužily dané možnosti a na doporučení nereagovaly, v rámci správního řízení, za využití § 12, zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, jim může uložit povinnost využít pomoci odborného poradenského zařízení (Macela et al., 2015).

Orgán sociálně-právní ochrany má při péči o dítě ale i další role, které jsou vymezeny příslušným zákonem. Jedná se o roli poradenskou a preventivní, o které budeme pojednávat v následující odstavcích. Do této role OSPOD vstupuje zejména tehdy, když se rodiče neumí nebo nechťejí na péči o své dítě dohodnout, případně kdy přestanou dodržovat uzavřenou dohodu nebo pravomocný rozsudek.

Bakalářská práce je zaměřena na využití poradenské pomoci rodinám s dětmi, kdy se mezi rodiči vyskytují konflikty, a to zejména v jejich vzájemné komunikaci a kdy tyto konflikty ohrožují psychický stav samotných dětí. Tyto děti jsou následně na základě vyhodnocení vedeny v evidenci OSPOD dle § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů jako děti ohrožené.

Jak dále uvádí ve svém Sborníku stanovisek veřejný ochránce práv, nesmí OSPOD rezignovat na poskytování preventivní pomoci, rodičům má OSPOD poradenskou pomoc nejen doporučit, ale v případě zjevného sporu rovněž zprostředkovat. Pouhé apelování na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, je vnímáno ze strany ombudsmana jako nedostatečné působení. Nelze jen spoléhat na to, že vše spraví čas (Šabatová et al., 2017).



Cílem poradenství je předcházet konfliktním situacím, které brání budování recipročních harmonických vztahů v rodinách, případně pokud se již vyskytnou, je odstraňovat (Novotná & Fejt, 2009).

Jak vyplývá ze statistiky Ministerstva práce a sociálních věcí (2018), opatření dle § 12 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, tedy uložení využití poradenské pomoci, bylo v roce 2018 za celou Českou republiku využito v 34 případech. Je na místě si položit otázku, zda toto číslo v sobě obsahuje všechny případy, kdy rodiče dobrovolně nevyužili pomoci poradenského zařízení, a následně jim byla uložena povinnost tak učinit, či zda se za tímto relativně nízkým číslem neskrývají další problémy, jako je nepřipravenost OSPOD vést správní řízení, nedostatek odborníků a odborných pracovišť, nebo také pojetí poradenství ze strany daných odborníků a zařízení, kteří v mnoha případech deklarují, že pracují pouze s dobrovolnými klienty.

Podle Procházky et al. (2014) klienti, kteří do poradenství přichází na doporučení jiných institucí, např. OSPOD, školy, soudu aj., jsou rezervovaní, někdy v odporu. Informace, které poradenské zařízení o klientech získá prostřednictvím telefonického nebo písemného sdělení vysílající instituce, je většinou ovlivněno předchozí zkušeností s touto rodinou, rodiči či partnery. Tyto informace by neměly v poradci vyvolat negativní obraz přicházejících klientů a neměly by ovlivnit průběh poradenského procesu. Obdobné zkreslení situace může nastat, pokud poradce má informace od jednoho z rodičů, či partnera, kdy je prezentován jen jeden úhel pohledu, tedy subjektivní pohled na problém. Odesílající instituce očekává od poradenského zařízení informaci o průběhu spolupráce. Autoři doporučují uzavřít tzv. třístranný (vícestranný) kontrakt, při kterém by se vyjasnily podmínky vzájemné spolupráce, očekávání, způsob a rozsah předání informací tak, aby to bylo bezpečné jak pro rodiče či partnery, a aby instituce získala potřebné informace pro další spolupráci s rodinou a také aby byla zachována nestrannost poradce a poradenského zařízení.

Ježek se v článku Nařizování „odborné spolupráce“ (2015) rodičům či jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte v teorii a v praxi OSPOD publikované v časopise Rodina a právo se zabývá otázkou, proč OSPOD nenařizuje odbornou spolupráci, lépe řečeno, nařizují ji velmi málo. Jedním z důvodů, které zde autor uvádí, je **absence víry v účinnost tohoto nástroje**. Jako argument pracovníků OSPOD uvádí, že rodiče by měli spolupracovat dobrovolně, a dále poukazují na nejistý výsledek. Dalším argumentem je obava z **formálního splnění povinnosti**. Pokud taková obava existuje, je možné do výroku

rozhodnutí vložit povinnost řídit se radou či doporučením odborníka. V praxi to může znamenat vícero na sebe navazujících setkání s poradcem, terapeutem, mediátorem. Dalším argumentem odrazující pracovníky OSPOD nařizovat odbornou spolupráci, je **nedostatečné zajištění sítě poraden**. Jiným argumentem, a pravděpodobně nejčastějším, je **vedení správního řízení**. Správní řízení je formálně i časově náročné. Je nutné dbát striktního dodržení postupu správního řízení, dodržení všech termínů a lhůt, a neopomenout řádné odůvodnění. Celé správní řízení mohou rodiče prodloužit, jestliže využijí řádné opravné prostředky a proti rozhodnutí se odvolají. Hrozí riziko, že vzhledem ke složitosti správního řízení, může odvolací orgán na formálním nedostatku, celé, jinak opodstatněné řízení, zamítnout.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, umožňuje při nesplnění uložené povinnosti tuto vymáhat ve formě přestupku. Rodičům hrozí pokuta až do výše 20 000 Kč. Jestliže by k nápravě stačilo projednání přestupku, může OSPOD od uložení sankce ustoupit (Macela et al., 2015).

### 3.1.2 Případová konference

Případová konference je nástroj, který by měl předcházet samotnému nařízení využití odborné poradenské pomoci. Využívání případových konferencí při SPOD vnímáme jako vysoce účinný nástroj pro práci s rodinou a můžeme říci, že na mnohých pracovištích je hojně využíván.

Případovou konferenci lze definovat jako *„plánované, koordinované, a pevně strukturované pracovní setkání rodičů, dítěte a odborníků, kteří pracují, pracovali nebo budou pracovat s ohroženým dítětem, jeho rodiči, popř. i s členy širší rodiny“* (Bechyňová, 2012, 14).

Legislativně je povinnost pořádat případové konference zakotvena v § 10 odst. 3. písm. e) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Tento nástroj se využívá pro řešení různých, konkrétních, tíživých situací rodičů a jejich nezletilých dětí. Jedná se o nástroj multidisciplinární spolupráce, kdy jsou přizváni hosté z řad odborníků a zástupců institucí i pomáhajících služeb. Může se jednat např. o zástupce školy, ošetřujícího lékaře, psychologa, zástupce sociálně aktivizačních služeb, policie, aj. Jedná se zejména o fyzické osoby a instituce, které jsou rodině blízké, či s rodinou spolupracují, nebo mohou do řešení

situace vnést jiný nezávislý a nezaújatý pohled, nebo pomohou nalézt možnost jiného řešení situace (Macela et al., 2015).

Cílem setkání zúčastněných na případové konferenci by mělo být vzájemné předání informací, aktuální zhodnocení situace rodiny a nezletilého dítěte, hledání optimálního řešení v dané situaci a nastavení spolupráce a dalších kroků směřujících k naplnění potřeb dítěte (Manuál k případovým konferencím, 2011).

Obecně by cíle případové konference měly směřovat k navázání kontaktů s podpůrnou sítí v rodině, podpoře a aktivizaci rodiny, koordinaci péče v rodině, a v rámci uzavřené dohody o plnění jednotlivých kroků získat kontrolu nad plněním dohody, lépe řečeno individuálním plánem, který se vyhotovuje pro nezletilé dítě a jeho rodinu (Manuál k případovým konferencím, 2011).

Případovou konferenci svolává koordinátor případu, tedy OSPOD, jednak v případech stanovených § 14 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, např. v případech podání návrhu na omezení nebo zbavení rodičovské odpovědnosti, omezení nebo pozastavení výkonu, nařízení ústavní výchovy apod. (Novotná et al., 2014), a jednak v případech, kdy to OSPOD vidí nutné a zároveň účelné, např. nespolupracující rodina, výrazné výchovné a školní problémy, nebo zvláště komplikovaný případ.

Koordinátor případu stanovuje jasné cíle případové konference a vymezuje strukturu jednání. Nebudeme se zde věnovat procesu případové konference, chceme však vyzdvihnout, jaký vliv může mít případová konference na řešení konfliktní situace v rodině, jak může přispět k efektivnějšímu využití poradenské pomoci a případně i zkrácení fáze vyjednávání s poradenským zařízením a rodiči. Práce s rodinou, která je v konfliktní situaci, je natolik specifická, že nelze dopředu předvídat zvraty ve vývoji situace v pozitivním ani v negativním směru. Je nutné však vědět a znát možnosti, které lze rodičům v dané chvíli nabídnout, nebo i uplatnit sankce, které stanovuje zákon o sociálně-právní ochraně dětí.

Společné jednání v rámci případové konference má mimo jiné i sociální vliv, který spočívá ve společenském tlaku, který může být vyvolán právě přítomností druhých, cizích osob. Další výhodou je objektivita, kdy přítomní svůj pohled a postoj vyjadřují před ostatními účastníky setkání, tudíž nedochází ke štěpení informací a případnému odkazování na sdělení jiných důležitých osob. Na případové konferenci je prostor

pro vyjasnění sdělení. Dalším pozitivním přínosem jsou návrhy na řešení vzešlé od rodičů a ostatních přítomných (Brzobohatý et al., 2015).

V čem může být případová konference přínosem v rámci využití poradenské pomoci:

- samotná přítomnost pracovníka poradenského zařízení na případové konferenci
- pracovník poradenského zařízení má informace o konfliktní situaci v rodině z více zdrojů (více objektivních informací), předejde se dezinformacím
- pracovník poradenského zařízení bude mít informaci, jakým způsobem se s rodinou pracovalo, jaké byly využity metody práce, co se osvědčilo a co nefungovalo
- na případové konferenci jsou stanoveny cíle, čeho je potřeba dosáhnout, jakým způsobem, a kdo se bude na plnění cílů podílet
- v rámci případové konference lze sjednat zakázku spolupráce s poradenským zařízením
- jsou stanoveny termíny splnění jednotlivých úkolů
- vytvoření individuálního plánu na ochranu dítěte
- do protokolu z případové konference je zaznamenán souhlas rodičů s podáním informací o průběhu poskytování služby a je dohodnuta frekvence a rozsah podávané zprávy
- může být stanoven první termín návštěvy v poradenském zařízení a frekvence setkávání
- účastníci případové konference stvrzují svým podpisem, že s dohodnutými kroky souhlasí a zavazují se k jejich plnění
- podpisem protokolu se stvrzuje multidisciplinární spolupráce při práci s rodinou

### **3.2 Vyjasnění zakázky a pravidel spolupráce formou vícestranného kontraktu při doporučení využít odbornou poradenskou pomoc**

Jestliže OSPOD při řešení rozchodové či rozvodové situace doporučí rodičům využít odbornou poradenskou pomoc, je nutno ujasnit, jakou roli zde hraje OSPOD a jakou roli zde hraje poradenské zařízení. K ujasnění pozic, zakázky a nastavení pravidel spolupráce může

sloužit dohoda o spolupráci neboli vícestranný kontrakt, v našem případě kontrakt trojstranný. Pokud využití poradenského zařízení doporučil OSPOD, nebo soud, měly by mít tyto instituce přístup k informacím o průběhu poskytované služby a k tomu, jaký přístup k poradenství rodiče zaujali (Brzobohatý et al., 2015).

Za situace, že rodiče kontaktovali příslušné poradenské zařízení sami, a nedali souhlas s poskytnutím informací, je poradenské zařízení vázáno mlčenlivostí. Bez poskytnutého souhlasu rodičů může poradenské zařízení na dotaz sdělit pouze to, zda poradenství probíhá, nebo neprobíhá.

Sociální služby poskytující poradenství jsou orientovány na klienty, jako na partnery spolupráce a pracují na jejich zakázce. Při uzavírání trojstranného kontraktu – dohody o spolupráci – je nutné, aby se sešly všechny strany (rodiče, OSPOD, zástupce poradenského zařízení) v jeden čas, na jednom místě a vyjasnili si zakázku a očekávání jednotlivých stran. Z tohoto důvodu je důležitá otevřená komunikace při sjednávání zakázky a vyjasňování cílů. Stanovisko OSPOD při vyjednávání zakázky jako koordinátora případu a doporučující instituce, zůstává důležitým faktorem. Služba by měla být nastavena tak, aby reflektovala požadavky OSPOD, a zároveň pracovala na potřebách rodičů – rodiny (Brzobohatý et al., 2015).

Cílem vyjednávání o podmínkách smlouvy o spolupráci je jasné definování cílů, definování toho, jakým způsobem budou tyto cíle vyhodnocovány a jak se bude postupovat, pokud se nepodaří dané cíle naplnit. Jednou z důležitých skutečností je dojednání, jakým způsobem, v jakém rozsahu a v jaké frekvenci proběhne vzájemná výměna informací. Pro klienta je důležitá informace, zda bude mít možnost se seznámit s obsahem podávaných zpráv, a zda bude moci nějakým způsobem její obsah ovlivnit. Časový plán ohraničení poskytování služby poradenské pomoci by měl vycházet ze složitosti případu, plánované četnosti schůzek a vývoje případu (Možnosti spolupráce subjektů a pracovníků terénních služeb a příklady dobré praxe, nedat.).

**Jedná se o tři skutečnosti:**

- ukončení spolupráce ze strany klienta (klient uvede důvod ukončení spolupráce, nebo bez uvedení důvodu)
- ukončení spolupráce ze strany poradenského zařízení (nedodržování pravidel klientem, agresivita klienta apod.)

- ukončení spolupráce po naplnění cílů

O ukončení spolupráce by měla být informována třetí strana – OSPOD, aby mohla zhodnotit, zda důvody, pro které bylo rodičům doporučeno navštěvovat poradenské zařízení pominuly, nebo zda nadále trvají, a proto je nutné hledat využití jiných opatření s ohledem na ochranu dětí.

**Pro komplexnost uvádíme obsah smlouvy o spolupráci:**

- označení smluvních stran (včetně pracovníků, kterými jsou zastoupení)
- cíle spolupráce
- kdy a kde se budou schůzky konat
- souhlas s předáváním informací
- mlčenlivost pracovníků
- pravidla ukončení smlouvy
- informování třetí strany o ukončení spolupráce
- doba, na kterou se smlouva uzavírá
- závěrečné ustanovení (počet vyhotovení, prohlášení o způsobilosti podpisu smlouvy, dobrovolnost, seznámení s textem smlouvy)
- datum, podpisy (Možnosti spolupráce subjektů a pracovníků terénních služeb a příklady dobré praxe, nedat.).

**Výhody trojstranné dohody:**

- společné jednání všech zainteresovaných stran
- předání informací
- společné vyjasnění možností jednotlivých stran
- společné vyjednávání zakázky a sjednání spolupráce
- otevřené jednání (stejně informace)
- dohoda o předávání informací (určitá kontrola nad plněním doporučení využití poradenského zařízení)

- v případě ukončení spolupráce a vyhodnocení důvodů ukončení spolupráce možnost včasné intervence

### 3.3 Jak to funguje v praxi

Základní postup při doporučení či nařízení využití odborné poradenské pomoci je dán zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a je to v případech již výše uvedených. V konkrétních případech se však postupy **mohou lišit úřad od úřadu**, podle jim osvědčených postupů (přístupů).

Rodičům je při jednání na OSPOD prokazatelným způsobem doporučeno využít k řešení problémů rodiny odbornou poradenskou pomoc. S rodiči je projednáno, na kterých oblastech rodinných či mezilidských vztahů by měli za pomoci odborníka pracovat, aby se obnovily narušené funkce rodiny. Rodičům je v první fázi přenechána zodpovědnost za výběr zařízení, čímž se eliminuje jejich případná pozdější výhrada proti doporučení OSPOD. Rodiče si mohou zařízení či odborníka vyhledat na dostupných internetových stránkách, nebo pokud má OSPOD zpracovaný seznam odborníků a zařízení ze svého blízkého okolí, může rodič čerpat z tohoto seznamu. Rodičům je sdělen termín, do kdy mají provést výběr zařízení a sjednat si první schůzku u odborníka, jsou rovněž vyzváni, aby poradenskému zařízení dali souhlas s poskytnutím zprávy (informace) o průběhu jednání orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Stejný postup se aplikuje, i pokud je rodičům zasláno písemné doporučení k využití odborné poradenské pomoci.

Rodičům by měla být předně nabízena odborná poradenská pomoc, která je bezplatná, časově a místně dostupná.

Jestliže se zjevně rodiče nejsou schopni dohodnout na odborném zařízení či odborníkovi, může jim OSPOD sjednat termín návštěvy v zařízení dle vlastního výběru. Rodiče se však tímto zříkají odpovědnosti za výběr zařízení, které jim má pomoci řešit jejich situaci a svou neschopností či neochotou se domlouvat přenechávají rozhodování za jejich situaci v rukou cizích osob, úřadů.

Ve fázi, kdy je známo zařízení a datum prvního setkání s rodiči, by mělo dojít k domluvě a dohodě mezi rodiči, OSPOD a poradenským zařízením, co je problematickou

oblastí, na čem se bude pracovat a jakým způsobem bude docházet k předávání informací. Neexistuje žádný předpis na to, jak by taková spolupráce měla vypadat, nicméně multidisciplinární nebo interdisciplinární spolupráce při práci s rodinou je velmi důležitá, ne-li nezbytná. V praxi to může být tak, že pracovník OSPOD telefonicky sdělí poradenskému zařízení, v čem vidí problematickou oblast a na čem by se mělo pracovat, telefonicky se domluví, kdy a jakým způsobem si požádá o informace z probíhajících setkání. Jiná forma komunikace s poradenským zařízením je forma písemná, kdy OSPOD poradenskému zařízení zašle sdělení, na čem by z pohledu OSPOD měla rodina spolupracovat, aby došlo ke zlepšení situace. Další formou může být již přichystaný formulář, který poradenské zařízení využívá při komunikaci s úřadem a zadání zakázky. Ukázka takového formuláře je vložena jako příloha č. 9.

Rizikem tohoto postupu (domlouvání poradenské pomoci OSPODem bez přítomnosti rodiče) může být, že rodiče budou mít oprávněný pocit, že se jedná „za jejich zády“, neví jaké a kolik informací bylo poradenskému zařízení o nich předáno a nakolik tyto informace ovlivní pohled poradenského zařízení na ně, na rodiče. Za těchto okolností se výrazně zvyšuje riziko nespolupráce klientů (rodičů), kteří se mohou dostávat do odporu a poradenskou pomoc zcela odmítat.

Jestliže OSPOD doporučí rodičům vyžít poradenskou pomoc, měl by mít rovněž zpětnou informaci, zda rodiče poradenské zařízení navštěvují. To znamená, že by měla fungovat jistá kontrola, dohled. Zde vzniká otázka, jak často by měl dohled – kontrola proběhnout. Dohled nad využíváním poradenského zařízení je účelný z důvodu běhu času při řešení rodinných problémů, neboť jestliže jsou v rodině nezletilé děti, není na místě zbytečné prodlužování sporu způsobené laxním přístupem k danému doporučení. Zde je pak prostor pro následné nařízení povinnosti využití poradenského zařízení ve správním řízení. Problematika správního řízení již byla zmíněna výše, v druhé empirické části se k ní ještě vrátíme.

Pokud OSPOD zná termín setkání v poradenském zařízení, je vhodné, aby se co nejdříve po datu schůzky informoval, zda se rodiče do poradenského zařízení dostavili, pokud ne, zda se omluvili. Jestliže se rodiče nedostavili do poradenského zařízení, není v moci OSPOD zjistit, zda důvody uváděné rodiči jsou objektivní.



Jak uvádí ve svém Stanovisku veřejný ochránce práv, jsou-li dány důvody pro nařízení využití odborné poradenské pomoci, má takto OSPOD učinit, zvláště, jestliže bylo toto opakovaně doporučeno (Šabatová et al., 2017).

Poradenské zařízení samo o sobě neinformuje OSPOD, zda se rodiče na jednání dostavili, proto musí být OSPOD v komunikaci s poradenským zařízením aktivní sám.

Pro sjednání zakázky s poradenským zařízením a rodiči je vhodné zorganizovat případovou konferenci, na kterou je možné pozvat nejen rodinné příslušníky, kteří by mohli nějakým způsobem přispět ke zlepšení situace dítěte, potažmo rodiny, ale v závažných případech přizvat i jiné odborníky, kteří by mohli vnést jiný náhled na situaci a pomohli hledat řešení.

V druhé části bakalářské práce se budeme věnovat konkrétním pohledům na využívání poradenského zařízení a jejich dopadu na rodinný systém.

# VÝZKUMNÁ ČÁST

## 4 OBLAST VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM

V empirické části bakalářské práce navážeme na teoretické poznatky týkající se využívání opatření sociálně-právní ochrany dětí, kdy jedno z těchto opatření, na které se bakalářská práce zaměřuje, je využití poradenské pomoci.

Výzkumnou oblastí, kterou se budeme zabývat, jsou zákonné možnosti využívání poradenské pomoci rodiči, jako nástroje na ochranu dítěte.

Do procesu poradenské pomoci vstupují tři subjekty – OSPOD, rodiče a poradenské zařízení, poskytující poradenskou pomoc, tak jak byla vymezena v teoretické části bakalářské práce. Důležité je vhodným způsobem propojit a zkoordinovat tyto subjekty tak, aby poradenská pomoc byla účinná, a aby byla naplněná dohodnutá zakázka. Za účelem získání podkladů pro bakalářskou práci byli osloveni pracovníci OSPOD, pracovníci poradenských zařízení a rodiče, kteří poradenskou pomoc využili.

Stanovený výzkumný problém: *Činitelé ovlivňující proces, výsledky a efektivitu využívání poradenské pomoci při práci s rodinou v rozvodové nebo rozchodové situaci.*

### 4.1 Cíl výzkumu

Naším cílem je prozkoumat praxi orgánu sociálně-právní ochrany dětí při doporučení nebo nařízení využití poradenské pomoci rodičům, v rozchodové nebo rozvodové situaci a zjistit, zda je rodiče využívají a s jakým výsledkem.

Rozchod rodičů (partnerů) je velkou emoční zátěží nejen pro rodiče, ale i pro nezletilé děti vyrůstající dosud v úplné rodině. Důvodem zájmu o tuto problematiku je eliminace neúměrného prodlužování konfliktu mezi rodiči a neschopnosti domluvit se v zájmu dětí.

## **4.2 Výzkumné otázky**

Na základě cílů výzkumu jsme formulovali výzkumné otázky:

1. Jak OSPOD využívá opatření na ochranu dětí dané zákonem v oblasti využívání poradenské pomoci?
2. Jak rodiče vnímají a přistupují k opatřením využití poradenské pomoci ze strany OSPOD?
3. Jaké jsou možnosti efektivnější spolupráce OSPOD, rodičů a poradenského zařízení?

# 5 METODOLOGICKÝ RÁMEC VÝZKUMU

Vzhledem ke zkoumané oblasti byl pro tuto bakalářskou práci zvolen kvalitativní přístup. Kvalitativní přístup se vyznačuje svou jedinečností a neopakovatelností. Nedílnou součástí je kontextuálnost, neboť mnoho psychologických jevů souvisí pouze s určitým kontextem. Taktéž zahrnuje procesualnost a dynamiku, a dále se k tomu váže historičnost a reflexivita. Pro popis, analýzu a interpretaci psychologických fenoménů využívá kvalitativních metod (Miovský, 2006).

*„Kvalitativní přístup je procesem zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu“ (Švaříček et al., 2007, 17).* Jak dále autoři uvádí, je cílem výzkumu za pomoci různých postupů a metod zjistit a sdělit, jak ostatní lidé prožívají sociální realitu (Švaříček et al., 2007).

Výzkum byl proveden formou polostrukturovaného interview a zakotvenou teorií jako metodou analýzy dat.

## 5.1 Metoda sběru dat

Jak již bylo v předchozí kapitole uvedeno, jsou zde tři subjekty, které se podílí na spolupráci s rodinou směřující k využití poradenské pomoci. Bylo potřeba oslovit tyto tři subjekty – OSPOD, respondenty – rodiče a pracovníky poradenských zařízení (triangulace zdrojů dat).

Jako první byli oslovení **pracovníci OSPOD**, a to z toho důvodu, že to jsou právě oni, kdo rodiče informují a doporučují jim využít poradenskou pomoci. Při sběru dat u všech subjektů jsme zvolili polostrukturované interview. Pro polostrukturované interview je potřebné vytvořit určité schéma, které je následně pro výzkumníka závazné. Vytváříme si specifické okruhy otázek, které respondentům pokládáme. Polostrukturované interview umožňuje výzkumníkovi vstoupit do rozhovoru, kdy si může např. ověřit, zda odpovědi

dobře rozuměl, nebo může klást doplňující otázky, které v celkovém kontextu mohou pomoci lépe uchopit zkoumaný problém (Miovský, 2006).

Pro interview bylo připraveno 14 otázek, na které respondenti odpovídali v pořadí, v jakém byly připraveny. Při interview byly odpovědi zaznamenávány do záznamového archu, který byl již předpřipravený pro vepsání odpovědí.

**Vytvořili jsme si sadu otázek, které obsahovaly tyto oblasti:**

- zda OSPOD využívá doporučení využít poradenskou pomoc
- zda nařizuje využití poradenské pomoci dle § 12 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
- zda a jak OSPOD s poradenským zařízením komunikuje
- co brání OSPOD nařizovat využití poradenského zařízení

Po vytvoření otázek byl proveden pilotní výzkum mezi kolegy v zaměstnání. Na základě pilotního výzkumu bylo zjištěno, že některé otázky nejsou zcela přesně formulovány, proto byly nově upraveny dle získaných poznatků. Jednalo se především o přesnější, konkrétnější formulace otázek. Pilotním výzkumem jsme zjistili potřebný čas na provedení interview. Čas potřebný pro provedení interview je minimálně 15 min. Sběr dat trval od srpna 2019 do konce listopadu 2019.

Při tvorbě sady otázek pro polostrukturované interview **s pracovníky poradenských zařízení** byly stěženy oblasti:

- sjednání zakázky
- vzájemná komunikace poradenského zařízení s OSPOD
- mlčenlivost
- klienti a poradenské zařízení
- ukončení spolupráce
- očekávání poradenského zařízení směrem k OSPOD

Rovněž zde musela být upravena formulace otázek a jejich doplnění. Průměrná doba interview byla 45 minut.

Obdobný postup byl uplatněn pro polostrukturované interview s **rodiči**. Zde byla sada otázek rozdělená na tři oblasti:

- základní charakteristika rodiny
- krize v rodině
- otázky týkající se tématu bakalářské práce

Průměrná doba interview s rodiči byla 30 minut. Tento výzkum byl poměrně časově náročný a to proto, že toto téma je často diskutované a zasahuje do mnoha oblastí života jak sociálních pracovníků, tak samotných rodičů.

## 5.2 Výběrový soubor

Pro sběr dat byla zvolena metoda záměrného výběru.

Záměrný výběr znamená, že do výzkumu budou vybráni respondenti, které spojuje určitá vlastnost. Znamená to, že na základě určitého kritéria budeme vyhledávat respondenty, kteří by do této kategorie náleželi a byli ochotni účastnit se výzkumu (Miovský, 2006). V našem případě šlo o respondenty mající vztah k oblasti výzkumu. Jedná se o sociální pracovníky OSPOD, pracovníky poradenských zařízení a rodiče, kteří využili poradenskou pomoc.

Původně bylo zamýšleno oslovit pracovníky OSPOD v rámci jedné obce s rozšířenou působností (dále jen ORP). Tento vzorek respondentů by byl však příliš malý, proto bylo osloveno více sociálních pracovníků z různých ORP. K tomu jsme využili několik společných vícedenních vzdělávacích akcí pořádaných pro pracovníky OSPOD z různých krajů, na kterých se sociální pracovníci setkávají jako kolegové. Rozhovor byl proveden na místě uskutečněného školení, se souhlasem školitele. Tímto způsobem bylo osloveno 44 respondentů z řad sociálních pracovníků OSPOD, pracujících na 15 pracovištích.

Pokud jde o poradenské zařízení, nejdříve bylo telefonicky osloveno 6 poradenských zařízení z obvodů blízkých našemu ORP, v rámci Zlínského kraje s žádostí o provedení interview. Po svolení s provedením interview bylo sjednáno konkrétní datum návštěvy v poradenském zařízení. Při výběru poradenského zařízení jsme se nepotýkali s žádným problémem, pracovníci poradenských zařízení byli ochotni poskytnout interview.

Problém s poskytnutím interview se vyskytl u respondentů (rodičů) využívajících poradenské zařízení a zároveň spolupracujících s OSPOD. Důvodem je jednak citlivost osobních informací a osobní pocity, které rodiče prožívají a dále obava z možného rozpoznání jejich životního příběhu i přes informování o anonymizaci veškerých získaných údajů. Na základě těchto zjištění jsme přistoupili k oslovení respondentů, které jsme získali odkazem přes známé osoby. Takto se podařilo oslovit 7 rodičů, kteří byli ochotni se podělit o své zkušenosti z rozchodu s partnerem. Podmínkou bylo, aby proces, kterým rodiče prošli, nebyl starší víc než jeden rok, neboť i v této oblasti dochází k určitým posunům v rámci interdisciplinární spolupráce. Rodiče byli seznámeni s povinností výzkumníka zachovávat mlčenlivost.

### 5.3 Metoda analýzy dat

Jako konkrétní metodu pro zpracování dat jsme zvolili zakotvenou teorii.

Cílem výzkumníka je nashromáždit data výzkumného problému a tato data za pomoci daných postupů analyzovat. Podstatné je systematicky se dobrat toho, co je v datech ukryto, a nechat na povrch vynořit významné oblasti. Za pomoci kódování textu budeme hledat jevy, které souvisí s výzkumným problémem a budeme hledat, zda jsou mezi nimi nějaké vztahy. Zakotvená teorie reprezentuje soubor systematických induktivní postupů (Strauss & Corbinová, 1999).

Podle Švaříčka a Šed'ové (2007) je základním cílem zakotvené teorie vytváření nové teorie. K získanému souboru dat musí výzkumník přistupovat bez předsudků, s otevřenou myslí a hledat v datech oblast našeho výzkumného zájmu. Hledáme mezi nimi vzájemné vztahy a souvislosti. Zachování procesu v zakotvené teorii je nezbytné.

Mezi základní postupy v zakotvené teorii patří:

- sběr dat
- kódování
- konstruování teorie.

V zakotvené teorii jsou data získávána různým způsobem. Může jít o interview, shromáždění dokumentů nebo pozorování. Není dané, jak velký má být datový soubor,



a z jakých má pocházet zdrojů. Důležité je, aby provedená analýza přinesla požadovaný výsledek (Švaříček et al., 2007).

Jádrem zakotvené teorie je kódování. Kódování je operace, pomocí které jsou data rozebírána do částí, konceptualizována a opět skládána zpět. První fází kódování je otevřené kódování. Dochází zde k pojmenování významových jednotek, kterým jsou přiděleny kódy. Dochází k tomu tak, že vezmeme slovo, část věty nebo odstavec, prostudujeme její obsah a přidělíme název. Takto postupujeme, až máme označený celý datový soubor. Tím získáme několik kódů, dle významu a obsahu významové jednotky. Významové jednotky se mohou překrývat a sytit i jiné kódy. Proces seskupování dílčích pojmů se nazývá kategorizace. Proces kódování má podchytit objevování nejen kategorií, ale hledat vlastnosti, které se nachází v určitých dimenzích (Miovský, 2006).

*„Axiální kódování je soubor postupů, pomocí nich jsou údaje po otevřeném kódování upořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi“ (Strauss & Corbinová, 1999, 66).*

Selektivní kódování je další fází přezkoumání dat a kódů, kdy se výzkumník snaží nalézt hlavní téma vznikající teorie a tak propojit ostatní témata a kategorie. (Handl, 2006).

Poslední etapa zakotvené teorie je tvorba nové teorie, která vzniká již v samém počátku analýzy dat, při zaznamenávání nápadů, poznámek a souvislostí. Jedná se o integraci poznámek vznikajících v průběhu analýzy (Švaříček et al., 2007).

## **5.4 Průběh výzkumu**

Jak již bylo uvedeno, nejprve byly vypracovány sady otázek pro jednotlivé subjekty. Tyto sady otázek byly otestovány v pilotním výzkumu, a dle získaných poznatků byly nově upraveny.

Následoval sběr dat od sociálních pracovníků, který probíhal od srpna 2019 do listopadu 2019. Vzhledem k tomu, že bylo pro sběr dat využito několik vícedenních profesních školení, podařilo se v jednom čase a místě oslovit více respondentů, než kdyby se data sbírala jednotlivě.

V průběhu září – listopadu 2019 byly osloveny poradenské zařízení s žádostí o provedení interview, které se uskutečnily ve sjednaném termínu. Pracovníci poradenských zařízení byli vstřícní k provedení interview.

Problematickým se ukázal sběr dat na straně rodičů – respondentů. Zde jsme se setkali s neochotou podílet se na výzkumu, a proto muselo být zvoleno náhradní řešení, kdy byli osloveni respondenti z řad známých v blízkém okolí.

Během interview si výzkumník podrobně zaznamenával poznámky na připravený záznamový arch a přepisem je připravil pro analýzu dat.

## **5.5 Etické hledisko a ochrana soukromí**

V úvodu interview byli respondenti informováni, k jakému účelu je interview určeno a k čemu budou získané podklady dále sloužit. Byli seznámeni s tím, že jimi uvedené osobní údaje budou zpětně neidentifikovatelné, takže poskytnutí interview je nemůže žádným způsobem ohrozit v jejich pracovní pozici ani v osobní rovině. Výzkumný soubor byl tvořen zaměstnanci obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, zařazených do odboru sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, kteří jsou již na základě zákona vázáni mlčenlivostí.

Co se týká respondentů, s nimiž probíhal rozhovor, respondenti byli při setkání seznámeni s tématem bakalářské práce a cílem výzkumu. Byli požádáni o svolení k provedení záznamu interview do záznamového archu a byl jim předložen k seznámení a podpisu informovaný souhlas s účastí ve výzkumu. Respondenti byli informováni o povinnosti výzkumníka dodržovat mlčenlivost vůči respondentovi a anonymizovat veškeré získané údaje. Byli seznámeni s tím, že záznamový arch bude po zpracování údajů skartován. Respondenti byli informováni, že mohou z výzkumu kdykoliv, bez udání důvodu odstoupit.

Všechna etická hlediska byla v rámci výzkumu dodržena, data byla označena tak, aby nedošlo k identifikaci dětí ani rodičů. Rodiče byli označeni číselným kódem, nebyla tak použita žádná příjmení. Nicméně témata týkající se problematiky rodin a řešení neshod mezi rodiči se mnohdy zdají v určitých rovinách podobná, opakují se podobné vzorce průběhu konfliktu a jejich řešení, nebo se mohou podobat v některých znacích aktuálnímu prožívání

jiného rodiče, který se nachází v obdobné situaci. Nelze tak hledat vztah k někomu, kdo právě prožívá obdobnou situaci. Případná podobnost je čistě náhodná.

## 5.6 Reflexe výzkumníka

V této kapitole se budeme věnovat reflexi výzkumníka k výzkumnému problému.

Výzkumný problém: *Činitelé ovlivňující proces, výsledky a efektivitu využívání poradenské pomoci při práci s rodinou v rozvodové nebo rozchodové situaci.*

Jedná se o subjektivní pohled pramenící z praxe sociálního pracovníka, pracujícího s rodinou a dětmi, která se nachází mimo jiné v rozchodové či rozvodové situaci. Nabídku využití poradenské pomoci dostávají téměř všichni rodiče, kteří nejsou schopni se dohodnout na úpravě péče o děti, která by naplňovala nejlepší zájem dětí, nebo jsou v takovém konfliktu, který ohrožuje zdárný vývoj dětí. Poradenské zařízení zde sehrává významnou úlohu v poskytování nejen poradenství, vedení, usměrňování, ale i v poskytnutí dostatečného časového prostoru pro otevření a projednání jednotlivých sporných témat, které přerůstají do konfliktu a které se následně odráží na dětech.

Máme za to, že nejvíce splní svůj účel poradenská pomoc ve chvíli, kdy rodiče přichází sami, dobrovolně a jsou ochotni hledat pro svůj další život adekvátní řešení. Můžeme tak hovořit o motivovaném klientovi, který je ochoten činit změny a naslouchat druhému.

U rodičů, kteří se již nachází v rozchodové situaci je motivace nižší, nebo žádná. Někdy je k využití poradenské pomoci motivován jen jeden z rodičů, jindy jsou vztahy již tak narušeny, že není motivován ke změnám ani jeden. I v těchto případech vnímáme využití poradenské pomoci, potažmo poradenského zařízení jako přínosné, přestože o dobrovolném využití této služby zde již nemůžeme hovořit. Pozitivum vidíme v tom, že je rodičům zprostředkován jiný, nezávislý pohled na jejich problém, na to, jak jejich konfliktní situaci vnímají jejich děti, a také na možnosti řešení problému ne v zájmu rodičů, ale v zájmu jejich nezletilých dětí.

Spolupráce OSPOD s poradenskými zařízeními je velmi důležitá a nezbytná. Aby byla spolupráce efektivní, je důležité mít vyjasněny kompetence jednotlivých stran

(OSPOD, poradenské zařízení, potažmo sociální služba). Zde může být ještě potenciál pro nastavení efektivnější spolupráce.

## 6 VÝSLEDKY ANALÝZY DAT

Jak jsme již uvedli, bylo provedeno interview se třemi subjekty – rodiči, pracovníky poradenských zařízení a sociálními pracovníky OSPOD. Cílem těchto rozhovorů a následné analýzy dat je prozkoumání, zda jsou na některé straně rezervy pro zefektivnění práce s rodinou a pro efektivnější využití poradenské pomoci.

Pro část týkající se rodiny bylo osloveno 7 rodičů. Polostrukturované interview bylo uspořádané do tří okruhů. **První okruh** obsahoval základní otázky týkající se rodiny: druh partnerského soužití; věk rodičů; jak dlouho žili ve společné domácnosti; kolik mají dětí. **Druhý okruh** se týkal krize v rodině: kdo z rodičů inicioval rozvod/rozchod; jaký byl důvod rozchodu/rozvodu; kdo se odstěhoval ze společné domácnosti a o jaký spor se v tomto (v jejich) případě jedná. Oba tyto okruhy jsou čistě informativní a doplňují nám celý kontext problému.

**Třetí okruh** otázek byl směřován k tématu bakalářské práce a otázky se již týkaly problematiky využívání poradenské pomoci. Rodičům byly položeny následující otázky: kdy se dostali do kontaktu s OSPOD; zda při rozchodu/rozvodu uvažovali, že z vlastní iniciativy vyhledají odbornou poradenskou pomoc; zda měli povědomí, které poradenské zařízení by v jejich okolí mohli využít; zda byli ze strany OSPOD dostatečně informováni o možnosti využít poradenskou pomoc a o jeho přínosu; zda OSPOD doporučil rodičům ústně nebo písemně využít odbornou poradenskou pomoc; jak toto doporučení vnímali; kdo vybral poradenské zařízení; kdo sjednal první schůzku v poradenském zařízení; kolik schůzek v poradenském zařízení proběhlo; zda vnímali doporučení jako pomoc nebo sankci; jaký vliv měla návštěva poradenského zařízení na jejich přístup k řešení problému; zda probíhalo souběžně soudní řízení ve věci péče o děti; zda po dobu návštěv v poradenském zařízení byli rodiče v kontaktu s OSPOD; zda jako rodiče dali souhlas s předáním informací OSPOD; zda byli informováni o vzájemné spolupráci poradenského zařízení a OSPOD; kdo ukončil spolupráci s poradenským zařízením a jakým způsobem.

Následně bylo postupováno v souladu s metodou zakotvené teorie. Analýza dat začala otevřeným kódováním. Otevřeným kódováním určujeme témata v textu, které

následně pojmenováváme. Otevřené kódování nám v získaných datech odhaluje témata, která jsou z počátku na nízké úrovni abstrakce (Hendl, 2016).

Otevřené kódování jsme aplikovali na části vět, které jsme si v textu označili barevnými zvýrazňovači a přidělili jsme jim příslušný kód, který byl pro lepší orientaci označen stejnou barvou.

V následující tabulce jsou vytvořené koncepty a příkladmo uvedené poznámky, které při kódování vyplynuly z odpovědí respondentů – rodičů.

<b>Koncepty</b>	<b>Poznámky</b>
Vlastní motivace k návštěvě poradny	„Jeden z partnerů navštívil poradnu v době, kdy věděl o problému a chtěl se poradit, jak k němu přistupovat.“ „Byla jsem tam dřív, než to vygradovalo k rozvodu.“ „Přemýšlel jsem, ale nebyl jsem tam.“ „Odmítá kamkoliv docházet.“
Ochota řešit vztah	„Chce náš vztah zachovat, a pracovat na něm.“ „Udělám, co je potřeba, abych vztah zachránila.“
Odmítající přístup druhého partnera	„Odmítá kamkoliv docházet.“ „Nechce nic řešit, vše nechává na ostatních.“ „O nic se nezajímá.“ „Není ochoten přistoupit ke kompromisu.“
Zklamání ve vztahu	„Partner se cítí zrazen, nedůvěřujeme si.“ „Pro ostatní udělá cokoli, pro naši rodinu nic.“ „Partner už náš vztah odepsal.“ „Nejsem pro něj dost dobrá, když si našel mladší.“ „Budou se jeho nevěry opakovat?“
Bezmoc partnera	„Musím se smířit s tím, že pro přítele nejsme důležití.“ „Někomu v poradně pomohou, mě ne.“ „Lživé obviňování.“ „Všechno dělám špatně.“ „Už nemám na to sílu.“
Narušený vztah k dětem	„Navádění dětí.“ „Neustálé hádky před dětmi.“

Znalost možností, kam se o pomoc obrátit	„Už jsem jednou byla v poradně.“ „Mám vytipovanou psycholožku.“ „Nevím, kam bych se obrátila.“
Rezervovanost k poradenské pomoci	„Budou na mě tlačit, a to nemám ráda.“ „Ponadávala jsem si, ale co už.“ „Už jsem tam jednu byla.“
Vnímání poradenské pomoci	„Pro mě pomoc, dovedli nás k dohodě.“ „Pomoc určitě ne, musel jsem tam jít.“ „Pro mě dobré, přítel se ještě více naštvál.“
Změna přístupu	„Po první schůzce jsem změnila pohled.“ „Nakonec to bylo dobré.“ „Bylo to divoké, ale jak jsme začali rozebírat jednotlivé problémy, tak se celkově atmosféra zklidnila.“
Kontakt s OSPOD	„První kontakt s OSPOD po obdržení návrhu.“ „Další, pokud se v rodině něco řešilo.“ „Telefonický kontakt.“
Informovanost a předávání si informací	„OSPOD předává rodičům komplexní informace o průběhu před úpravou péče.“ „Vzájemná komunikace a předání si informací o termínech, docházce do poradenského zařízení.“ „Souhlas rodičů s předání informací OSPOD.“
Písemné, ústní doporučení	„Dopisem domů, vyhrožování nařízením.“ „Důrazné, ústní.“
Mírná restriktivní opatření	„Soudní jednání odročeno, rodiče budou chodit do poradenského zařízení.“

**Tabulka č. 1 – Otevřené kódování – koncepty a kódy, které vyplynuly z odpovědí rodičů**

Další zaznamenané poznámky: více apelovat na rodičovství než na partnerský vztah, který se rozpadá; účast obou rodičů v poradně; motivace klientů – působit, vysvětlovat; umět se rozhodnout, nečekat až za mne rozhodne soud; rodiče nemají zpracovaný rozchod a mají řešit úpravu k dětem – minové pole.

Následně proběhlo axiální kódování, kdy již vytvořené kódy byly seřazeny, a hledalo se, jestli tyto koncepty spolu nějak souvisí, či si jsou nějak nebo něčím podobné (Handl, 2016). Koncepty byly sloučeny do tří kategorií:

Kategorie	Sycení
Vztahové faktory	„Vlastní motivace k návštěvě poradny.“ „Ochota řešit vztah.“ „Odmítající přístup druhého rodiče.“ „Zklamání ve vztahu.“ „Bezmoc partnera.“ „Narušený vztah k dětem“
Vzájemná spolupráce	„Kontakt s OSPOD.“ „Informovanost a předávání si informací.“ „Písemné ústní doporučení.“ „Mírné restriktivní opatření.“
Zkušenost s poradenstvím	„Znalost možností, kam se obrátit o pomoc.“ „Rezervovanost k poradenské pomoci.“ „Vnímání poradenské pomoci.“ „Změna přístupu.“

**Tabulka č. 2 – Axiální kódování odpovědí rodičů**

Z analýzy dat provedené otevřeným i axiálním kódováním vyplývá, že vytvořené kategorie – vztahové faktory, vzájemná spolupráce i zkušenost s poradenstvím, jsou sice postaveny jako samostatné, ale vzájemně se ovlivňují. Nejvýraznější a také počáteční je vztahový faktor, kterým vlastně začíná celý kolotoč následujícího dění. Vztahy všeobecně jsou citlivým tématem. K zamyšlení je otázka, jak ovlivnit rodiče, aby při rozchodu a zvláště při úpravě péče o děti jednali racionálně, a ne emotivně a sobecky. Jak vyplynulo z analýzy, zaujímá poradenská pomoc významné místo, neboť má možnost jako nezávislý subjekt vnést do konfliktní situace jiný pohled a navrhnout další možnosti řešení. Zprostředkováním náhledu na rodinnou situaci může ovlivnit další průběh spolupráce a řešení. Neméně důležitá je však ochota obou rodičů spolupracovat a podílet se na hledání řešení. Dalším poznatkem vyplývajícím z analýzy je, že OSPOD jako koordinátor případu by neměl ponechat veškerou odpovědnost na poradenském zařízení a vyčkávat, zda se rodiče dohodnou, ale měl by se aktivně podílet na hledání řešení.

Další polostrukturované interview bylo uskutečněno s pracovníky poradenských zařízení. Pracovníkům byly položeny následující otázky: jakým způsobem probíhá ujasnění zakázky s klienty, kteří přichází na doporučení OSPOD; jak probíhá vzájemná komunikace



poradenského zařízení s OSPOD; jak probíhá spolupráce poradenského zařízení a OSPOD ve vztahu k mlčenlivosti; jak vnímají klienti OSPOD poradenskou pomoc poskytovanou poradenským zařízením; jak probíhá ukončení spolupráce s klienty OSPOD; jaká jsou očekávání poradenského zařízení směrem k OSPOD.

Opět proběhlo otevřené i axiální kódování při analýze dat získaných během interview s pracovníky poradenského zařízení:

<b>Koncepty</b>	<b>Poznámky</b>
Zakázka OSPOD	„OSPOD kontaktuje poradnu, za jakým účelem tam klienta poslal.“ „Nejasná zakázka ze strany OSPOD.“ „Poradna nemá důvod kontaktovat OSPOD.“ „Pokud OSPOD ponechá sdělení zakázky pouze na klientovi, nemusí se pracovat na zakázce OSPOD.“ „Vlastní formulář pro zadání zakázky OSPOD a zakázky na danou službu.“
Zakázka klienta	„Klient neví, proč byl do poradny odeslán – bude se pracovat na zakázce klienta.“ „OSPOD nekontaktuje poradenské zařízení, za jakým účelem byl klient do poradny odeslán.“ „Klient sám sdělí, na čem by chtěl pracovat.“
Neúčinnost doporučení	„OSPOD doporučí klientovi docházet do poradenského zařízení, ale samotné poradenské zařízení nekontaktuje.“
Výměna informací	„Poradna na žádost OSPOD zašle zprávu.“ „Nutný souhlas rodiče s poskytnutím informace OSPOD.“ „Mlčenlivost dle zákona.“ „Komunikace k vymezení cílů spolupráce.“ „Vlastní formulář pro zadání zakázky OSPOD a zakázky na danou službu.“
Klient a poradna	„Nemotivovaný klient.“ „Termíny jednání v co nejkratším čase.“ „Neutrální místo pro řešení

	konfliktů.“ „Poradna může vidět problém rodiny jinde než OSPOD.“
Ukončení spolupráce	„OSPOD není informován o ukončení spolupráce, musí si zaslat žádost o zprávu.“
Účast na PK	„Pozitivum interdisciplinární spolupráce.“ „Poznání celkové problematiky rodiny.“

**Tabulka č. 3 – Otevřené kódování – koncepty a kódy, které vyplynuly z odpovědí pracovníků poradenských zařízení**

Další poznámky, které se objevily v rámci kódování: využít potenciál klienta a vložit na něj odpovědnost; intenzita spolupráce se odvíjí od naléhavosti případu, z počátku častější schůzky; úspěšnost poskytované služby lze zhodnotit pouze zpětnou vazbou klientů.

Za pomoci axiálního kódování byly koncepty seřazeny a nově sloučeny do kategorií.

Kategorie	Sycení
Zakázka	„Zakázka OSPOD.“ „Zakázka klienta.“
Výměna informací	„Neúčinnost doporučení.“ „Předávání informací.“
Spolupráce	„Klient a poradna.“ „Ukončení spolupráce.“ „Účast na PK.“

**Tabulka č. 4 – Axiální kódování odpovědí pracovníků poradenských zařízení**

Z výsledku analýzy dat vyplývá, že ne vždy je jasně zadaná zakázka poradenskému zařízení pro klienta odeslaného do poradenského zařízení ze strany OSPOD. Pro splnění účelu využít poradenské zařízení je nutné tuto zakázku mít stanovenou, neboť se jinak míjí účinkem i doporučení, které bylo klientovi ústně nebo písemně předáno. Je nutné mít na zřeteli, že většina poradenských zařízení se řídí zákonem o sociálních službách, kde je jasně stanovena pro pracovníky těchto zařízení mlčenlivost. Proto je potřeba předem dojednat způsob komunikace a výměny informací během celého poradenského procesu ve všech etapách poradenství (zahájení, průběh spolupráce, ukončení).

Třetí část výzkumu se týkala strukturovaného interview, které bylo uskutečněno se sociálními pracovníky OSPOD. V úvodu interview byly položeny dvě otázky týkající se velikosti správního obvodu a počtu spisu na jednoho pracovníka v daném čase. Otázky,

položené sociálním pracovníkům byly následující: jak velký je váš správní obvod OSPOD (ORP – počet obyvatel); průměrný počet spisů na pracovníka v daném čase; jestliže využívá OSPOD před vlastním nařízením ustanovení § 12 ZSPOD doporučení (ústní, písemné), z jakým výsledkem; v čem spatřuje výhody doporučení k využívání poradenské pomoci; pokud využívá OSPOD ustanovení § 11 a § 12 zákona SPOD, konzultujete konkrétní případy s poradenským zařízením; jakým způsobem je poradenskému zařízení předána zakázka k zahájení spolupráce; dostáváte od poradenského zařízení informace o průběhu poskytování pomoci; jsou tyto informace pro vás dostačující; co nejvíce brání v uložení povinnosti rodičům využít odbornou poradenskou pomoc; jakým způsobem probíhá kontrola, zda rodiče využívají poradenské zařízení; jak často probíhá kontrola, zda rodiče do poradenského zařízení dochází; pokud OSPOD nevyužívá ustanovení § 12 ZSPOD, co by mohlo dopomoci k jeho lepšímu využívání; co byste přivítali ze strany zařízení, aby byla lepší spolupráce; využíváte výchovná opatření dle ustanovení § 13 odst. 1d, zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí?

Vzhledem k tomu, že sociální pracovník má zákonem daný postup, zaměříme se pouze na otázky týkající se dané problematiky.

Ke zpracování interview se sociálními pracovníky bylo přistoupeno stejně jako v předchozích částech, bylo využito otevřené a axiální kódování.

<b>Koncepty</b>	<b>Poznámky</b>
Akceptace doporučení	„Rodičům předán kontakt na poradenské zařízení, výsledek mi není znám.“ „2/3 rodičů doporučení využijí.“ „Využijí pouze, nařídí-li jim to soud.“ „Přijdou na první schůzku a pak přestanou chodit.“ „Nespolupracující rodiče doporučení nedbají.“
Předávání si informací s poradenským zařízením	„Poradnu informujeme, z jakého důvodu k nim klienta posíláme.“ „Klienta do poradny odešleme, konzultujeme jen příležitostně.“ „Informace z poradenského zařízení jsou dostačující.“ „Informace z poradenského zařízení jsou nic neříkající, velmi obecné.“

Sjednání zakázky	„Rodiče, kterým doporučíme využít poradenské zařízení, jsou ze strany OSPOD seznámeni na čem by měli v poradně pracovat.“ „Zakázku si sjednají sami.“ „Písemně zašlu zakázku poradenskému zařízení.“ „Nejlepší se mi zdá, sjednat zakázku na případové konferenci.“ „Aby se předešlo nedorozumění s poradenským zařízením, setkáme se společně v poradně nebo na úřadě.“
Zpětná vazba	„Zprávu z poradenského zařízení dostanu pouze na žádost.“ „Abych věděla, jestli klienti do poradny chodí, musím si sama zavolat nebo napsat.“ „Poradna nás nekontaktuje. „Společně se setkáme.“ „Žádosti o zprávu si zašlu podle závažnosti případu.“ „Četnost vyžádání si zpráv je individuální, případ od případu.“
Překážky k nařízení poradenské pomoci	„Málo zkušeností s vedením správního řízení.“ „Složitost správního řízení.“ „Špatná vymahatelnost.“ „U sociálně znevýhodněných stejně nic nevymůžu, ani uhrazení pokuty.“ „Nedostatek zařízení poskytujících odbornou poradenskou pomoc.“
Návrh na lepší využití	„Lepší postavení OSPOD.“ „Lepší metodika.“ „Mít k dispozici více zařízení poskytujících poradenskou pomoc.“ „Kompletní změna praxe.“ „Určení pracovníka, který bude dělat správní řízení.“ „Větší personální obsazení. Podpora vedení.“
Očekávání od poradenského zařízení	„Aktivní přístup poraden, zlepšení komunikace s poradnou.“ „Podrobnější zprávy.“ „Společná setkání.“ „Spolupráci máme dobrou.“ „Více se na rodiče domlouvat.“ „Dlouhá čekací doba.“ „Lepší

	kooperace mezi OSPOD a poradnou.“ „Zpětná vazba poradny.“
Využívání dalších opatření	„Nevyužívám.“ „Složitost správního řízení.“ „Dlouhá doba, než se dopracuji k výsledku.“ „Možné odvolání rodičů.“ „Soud může využít to opatření, ze strany nařízení soudu, rodiče lépe reagují.“

**Tabulka č. 5 – Otevřené kódování – koncepty a kódy, které vyplynuly z odpovědí pracovníků OSPOD**

Další poznámky vzešlé z otevřeného kódování jsou: poradenské zařízení pracuje na zakázce, která není v souladu se zájmy dětí (např. podpora jen jednoho rodiče).

Opět jako v předešlých případech jsme vytvořili kategorie za pomoci axiálního kódování:

<b>Kategorie</b>	<b>Sycení</b>
Spolupráce	„Akceptace doporučení.“ „Předávání informací.“ „Sjednocení zakázky.“ „Zpětná vazba.“ „Očekávání od poradenského zařízení.“
Inovace	„Překážky v nařízení poradenské pomoci.“ „Návrhy na zlepšení.“ „Využití dalších opatření.“

**Tabulka č. 6 – Axiální kódování odpovědí pracovníků OSPOD**

Z analýzy dat vyplývá, že není zajištěná dostatečná kontrola nad využitím doporučení k poradenské pomoci, přestože je to důležité k využití případných dalších opatření na ochranu dětí. Vzhledem k tomu, že poradenská zařízení jsou vázána mlčenlivostí podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je na OSPOD, aby vyvinul aktivitu a komunikoval ústně či písemně s poradenským zařízením. Znovu je nutné připomenout, že koordinátorem případu je OSPOD. Důvody, proč nejsou využívána další opatření na ochranu dětí, jejíž nařízení by mělo proběhnout ve správním řízení, jsou uvedeny v poznámkách konceptu: Překážky k nařízení poradenského zařízení. Složitost a další úskalí správní řádu

včetně možnosti odvolání rodičů, špatná vymahatelnost rozhodnutí je demotivující i pro sociální pracovníky OSPOD.

Nyní se pokusíme integrovat výsledky analýzy dat výzkumných souborů, a identifikujeme hlavní výzkumné téma této práce:

<b>Kategorie – rodiče</b>	<b>Kategorie – poradenské zařízení</b>	<b>Kategorie – OSPOD</b>
Vztahové faktory	Zakázka	<b>Spolupráce</b>
<b>Vzájemná spolupráce</b>	Výměna informací	Inovace
Zkušenost s poradenstvím	<b>Spolupráce</b>	

**Tabulka č. 7 – Integrace výsledků analýzy dat výzkumných souborů a identifikace hlavního výzkumného tématu práce**

Dalším přezkoumáním dat a kódů dochází k selektivnímu kódování, které identifikuje hlavní téma teorie (Hendl, 2016).

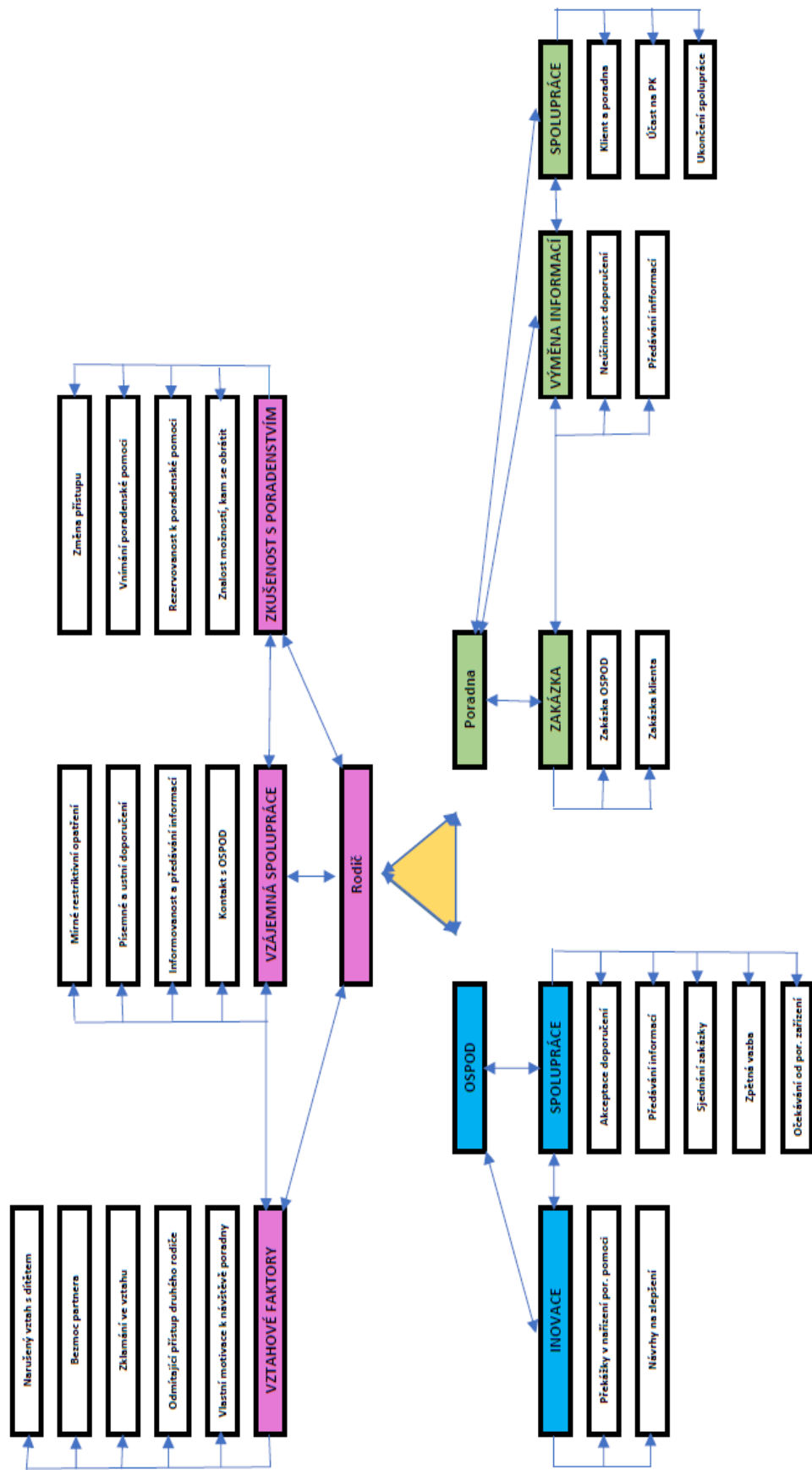
Hlavní téma, které se prolínalo všemi kategoriemi, je spolupráce. Každá ze stran – rodiče, OSPOD, poradenské zařízení – měla určitá očekávání, která z důvodu nedostatečné spolupráce nebyla naplněna. Nyní bude nutné, a pro praxi nezbytné, optimálním způsobem propojit všechny tři subjekty. Již dříve bylo zmíněno, že potenciál pro nastavení optimální spolupráce lze spatřovat v případové konferenci a ve vícestranném kontraktu. Případové konference jsou většinou využívány již v průběhu sociální práce OSPOD s rodinou. Uzavření vícestranného kontraktu – smlouvy o spolupráci, je vhodné v případech, kdy OSPOD začíná s rodinou pracovat, navazuje se spolupráce s poradenským zařízením a vymezují se vzájemné pozice a očekávání. V tomto kontextu opět připomeneme úlohu OSPOD, jako koordinátora případu. K tomuto tématu je vypracován následující metodický pokyn, který vychází ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí, viz příloha č. 6, který by mohl usnadnit nastavení spolupráce s ostatními subjekty. Dále je k dispozici smlouva o spolupráci, příloha č. 7, která byla vytvořena za součinnosti pracovnice poradenského zařízení, poskytujícího odbornou poradenskou pomoc.

Na základě analýzy dat metodou zakotvené teorie nyní odpovíme na výzkumné otázky, které jsme si položili na začátku výzkumu:

K první výzkumné otázce: „**Jak OSPOD využívá opatření na ochranu dětí dané zákonem v oblasti využívání poradenské pomoci**“ uvádíme, že opatření nařízení využít poradenskou pomoc ve správním řízení není využíváno.

Na druhou výzkumnou otázku: „**Jak rodiče vnímají a přistupují k opatření využití poradenské pomoci ze strany OSPOD**“ nebyla nalezena jednoznačná odpověď, neboť zde sehrálo svou roli více faktorů. Pro některé rodiče byla návštěva poradenského zařízení přínosem a hodnotili toto opatření kladně, pro jiné rodiče přínosem nebyla a vnímali návštěvu poradenského zařízení jako ztrátu času, nutnost, povinnost.

Na třetí výzkumnou otázku: „**Jaké jsou možnosti efektivnější spolupráce OSPOD, rodičů, a poradenského zařízení**“ uvádíme, že je nutné hned na začátku vedení případu ujasnit si pozice a možnosti zúčastněných subjektů, nastavení konkrétních cílů zakázky a nastavení další vzájemné spolupráce v co nejkratším časovém horizontu, tak aby se zabránilo eskalaci konfliktu.



Obr. č. 1 – Schéma vztahů



## 7 DISKUZE

Naším cílem bylo prozkoumat:

- Jak OSPOD využívá opatření na ochranu dětí dané zákonem v oblasti využívání poradenské pomoci.
- Jak rodiče vnímají a přistupují k opatření využití poradenské pomoci ze strany OSPOD.
- Jaké jsou možnosti efektivnější spolupráce OSPOD, rodičů a poradenského zařízení.

V této kapitole se budeme věnovat shrnutí objevených skutečností a zmíníme některé zajímavé výsledky. Konkrétní výzkum, který by se zabýval sociálně-právní ochranou dětí a využíváním poradenské pomoci, se nám nepodařilo dohledat, nicméně na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí jsou každoročně zveřejňovány statistické údaje ohledně rozhodnutí o uložení povinnosti využít odborné poradenské zařízení viz níže.

Než se budeme věnovat výsledkům výzkumu, zmíníme problematiku výběrového souboru. Vzhledem k tomu, že bylo osloveno 44 respondentů z řad sociálních pracovníků, může se zdát, že se jedná o homogenní skupinu, která bude odpovídat podobně, ne-li stejně. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí určuje postupy, které musí pracovník v rámci tohoto zákona dodržovat. Přesto je zde prostor pro vlastní uvážení sociálního pracovníka, jaký postup v danou chvíli zvolí. Proto byly otázky sociálním pracovníkům kladeny tak, aby odpovídali podle vlastní zkušenosti a praxe. Rovněž počet respondentů byl volen tak, aby výzkumník získal větší rozmanitost odpovědí a pohledů.

Počet respondentů z řad poradenského zařízení (6 oslovených) se jeví optimální, neboť již při pátém rozhovoru se mnohé odpovědi od sebe příliš nelišily. Přínosem však byla návštěva jednoho poradenského zařízení, které vnímalo nesoulad mezi poradenským zařízením a OSPOD, a vypracovalo si vlastní formulář Doporučení pro využití služeb Poradenského centra ZEBRA, viz příloha č. 9. Využíváním tohoto formuláře snížili napětí mezi poradenským zařízením a OSPOD.

V interview se sociálními pracovníky OSPOD i pracovníky poradenských zařízení byly otázky směřovány pouze k tématu bakalářské práce. V interview s rodiči byly dotazy

směřovány i na obecnou charakteristiku rodiny a vznik krize v rodině. Tyto otázky byly pro výzkumníka důležité jak pro vhled do kontextu problému rodiny, tak pro pochopení emočního prožívání rodiče.

Při zpracování analýzy **interview s rodiči** a rozčlenění na jednotlivé významové jednotky je jasně vidět, nakolik jsou narušeny partnerské vztahy a které oblasti života zasahují. Rozchod zasáhne oba rodiče, ale hůř se s ním vyrovnává ten, který chtěl ve vztahu zůstat. Stejně tak rozchod zasáhne děti, které vůbec nerozumí tomu, proč nemohou mít oba rodiče u sebe a proč se rodiče hádají.

Jak již bylo popsáno v teoretické části v kapitole Krize v rodině a rozvod, rozvod je proces, který má počátek v úvahách o rozvodu a trvá až do ustálení životního stylu a dosažení nezávislosti na partnerovi (Kratochvíl, 2007).

Dle této úvahy lze soudit, že rozchod může trvat poměrně dlouhou dobu a provází jej množství destruktivních emocí, které rodiče mezi sebou konfrontují, dostávají se do konfliktů a nejsou schopni spolu konstruktivně komunikovat natož se na něčem domlouvat (Ballnik, 2012). V této konfliktní situaci se začíná řešit úprava péče o dítě. Zde vstupuje na scénu OSPOD a poradenské zařízení. Zkušenosti sociálních pracovníků OSPOD při řešení konfliktní situace v rodině mohou vést k předpojatosti, že situace nemá řešení a nechají celé rozhodování na soudu bez větší snahy o pomoc. Analýza dat nám však ukázala, že změna pohledu a přístupu k návštěvě poradenského zařízení a k řešení situace není jednoduchá, ale je možná, a toto by měl mít na mysli každý sociální pracovník.

Další důležitou oblastí je motivace klienta, který nechce do poradenského zařízení docházet. Může se jednat o klienta, který nechce řešit situaci, nechce se s druhým rodičem potkávat, má špatnou zkušenost s poradenským zařízením apod.

Podle Procházky et al. (2014) se může jednat o nedobrovolného klienta, to je klient bez vlastní motivace řešit problém, nebo klienta v odporu, který i přes jasné instrukce nerozumí tomu, co se od něj očekává. Může se jednat o obranné mechanismy, se kterými by poradce měl pracovat.

Z analýzy dat dále vyplývá, že každý z rodičů vnímá doporučení využití poradenské pomoci rozdílně. Pro jednoho rodiče to může být přínosem, pro jiného nutnost, povinnost. Zde záleží na zdroji rodičovské krize, míře citového zranění, emočním nastavení rodiče, ochotě domlouvat se a vyjasnit si věci, a na pozitivní či negativní zkušenosti s poradenským zařízením.

Vhodným přístupem OSPOD, poradce a cílené motivace lze i v tomto případě dosáhnout změny, nebo alespoň náhledu. Dobře vedený motivační rozhovor může pomoci klientům najít cestu z vnitřní nespokojenosti, zvýšit sebedůvěru, uvědomit si hodnoty vzhledem k aktuálnímu způsobu života a činit promyšlená rozhodnutí (Soukup, 2014).

Z analýzy dat z interview s poradenským zařízením vyplynulo, že je klientovi OSPODem doporučeno využít poradenské zařízení, ale ne vždy se OSPOD na poradenské zařízení obrátí se sdělením, za jakým účelem klienta do poradenského zařízení posílá. Stane se, že zakázka OSPOD je příliš obecná a nelze rozklíčovat, na čem by se mělo začít pracovat. Zde je nutné znovu připomenout a apelovat na sociální pracovníky OSPOD, že koordinátorem případu je OSPOD a je na něm, aby informoval poradenské zařízení, že klienta odesílá do poradenského zařízení a za jakým účelem. Jestliže si klient vybírá poradenské zařízení sám, měl by OSPOD získat od něj informaci, které poradenské zařízení si vybral a následně sjednat společnou schůzku.

Jak uvedl Brzobohatý et al. (2015), je nezbytná vzájemná otevřená komunikace při sjednávání zakázky a vyjasňování cílů. Stanovisko OSPOD je významným faktorem při vyjednávání zakázky.

Co se týče poradenských zařízení, jejich mlčenlivosti a předávání informací OSPOD, zaujmají poradenská zařízení jasné stanovisko s ohledem na platnost zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Informace jsou podávány pouze na písemnou žádost OSPOD.

Dále z analýzy vyplynulo, že se liší pohledy sociálních pracovníků OSPOD na předávání informací a mlčelivost ze strany poradenského zařízení. V některých případech by OSPOD očekával více informací o poskytované poradenské pomoci. Dále pracovníci OSPOD poukazují na to, že zpráva je podávána pouze na žádost OSPOD.

Z tohoto pohledu se může jevit, že jde o další administrativní úkon zatěžující sociální pracovníky OSPOD, nicméně je nutné přijmout skutečnost, že tento požadavek poradenských zařízení je oprávněný. Vychází ze samotné úpravy § 100 (mlčenlivost) a § 100a (sdělování údajů orgánu sociálně-právní ochrany dětí) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Vzhledem k této skutečnosti nelze očekávat aktivní přístup poradenských zařízení v předávání informací směrem k OSPOD. Naopak OSPOD by měl zaujmout aktivní a koordinační přístup v komunikaci s poradenským zařízením.

Při analýze interview se sociálními pracovníky vyvstaly překážky bránící využití nejen nařízení poradenské pomoci, ale i dalších výchovných opatření. Toto je nutné chápat ve vztahu k nařízení poradenské pomoci nebo jiného výchovného opatření ve správním řízení.

Faktory bránící nařízení odborné poradenské pomoci a jiných výchovných opatření vzešlých z naší analýzy jsou totožné s těmi, které uvádí Ježek (2015) v článku o „Nařizování odborné spolupráce rodičům či jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte v teorii i v praxi OSPOD“. Jedná se o složitost správního řízení, délku správního řízení, málo zkušeností s vedením správního řízení, špatnou vymahatelnost, nedostatek zařízení poskytujících poradenskou pomoc, formální splnění povinnosti aj.

Je evidentní, že důvody nenařizování opatření na ochranu dětí se od roku 2015 nijak nezlepšily, ale stále přetrvávají a je možné, že pokud nedojde k systémové změně, budou přetrvávat i nadále. Jak je uvedeno ve statistikách MPSV, v roce 2018 bylo celorepublikově vedeno 34 správních řízení. Pro přehled jsme tyto údaje porovnali s údaji od roku 2010. Ze statistických údajů vyplývá, že v roce 2017 a 2018 počet nařízení klesl téměř na polovinu (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018).

<b>Rozhodnutí o uložení povinnosti využít odbornou poradenskou pomoc</b>									
<b>rok</b>	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
<b>počet</b>	34	32	60	54	48	79	57	50	45

**Tabulka č. 8 – Uložení povinnosti využít odbornou poradenskou pomoc, zdroj: Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018)**

Nelze z tohoto údaje soudit, že by se žádná opatření na ochranu dětí nenařizovala, spíše to značí, že byly využity jiné zákonné možnosti – nařízení soudu. Nelze popřít, že někdy již samotné projednání před soudem splní svůj účel.

Z analýzy dále vyplynuly návrhy na změny, které by mohly pozitivně ovlivnit sociální práci s rodinou. Mezi tyto navržené změny patří určení pracovníka OSPOD, který bude dělat správní řízení, zkrácení správního řízení, větší personální obsazení, podpora vedení, lepší postavení OSPOD, lepší metodika.

Vedení správního řízení je časově náročnou záležitostí. Určení pracovníka, který by byl vyškolený v této oblasti a plně se jí věnoval, by určitě odlehčilo již tak vysoké administrativní zátěži sociálních pracovníků, která ubírá čas pro samotnou práci s rodinou.

Na druhou stranu by tento pracovník odčerpával kapacitu terénních sociálních pracovníků, neboť by byl započítán do celkového počtu pracovníků dle standardů. Jistě by také pomohlo optimální personální obsazení, kdy by rozložení případů mezi více pracovníků uvolnilo kapacitu pro práci s rodinou. Podpora sociálních pracovníků ze strany nadřízených osob je velmi důležitá, neboť při práci s rodiči v konfliktu vždy hrozí, že jeden z rodičů bude nespokojený a dá se předpokládat, že bude podávat stížnosti. Skutečnost, že obraz sociálních pracovníků OSPOD je zkreslen i prostřednictvím účelově prezentovaných kauz v médiích, je zřejmá. Sociální pracovník je vázán mlčenlivostí a nemůže se veřejně vyjadřovat k daným kauzám. Sociální pracovník nemá možnost před veřejností obhájit svůj postup, tak jak je to možné v jiných profesích.

Integrací výsledků analýzy dat všech tří souborů a následným selektivním kódováním bylo identifikováno hlavní téma teorie, jímž je spolupráce.

Kategorie **spolupráce** byla sycena předáváním informací, sjednocením zakázky, akceptací doporučení, očekáváním od poradenského zařízení, písemným ústním předáváním doporučení apod.

Vzhledem k tomu, že máme tři subjekty, nemůžeme při spolupráci opomenout ani jeden z nich. Představit si to můžeme jako imaginární trojnožku. Pokud by nám chyběla kterákoliv noha (OSPOD, klient, poradenské zřízení), je tato velmi nestabilní a padá. Každý subjekt zde plní svou nezastupitelnou roli a spolupráce je na místě.

Nejvhodnějšími metodami spolupráce je případová konference nebo uzavření trojstranné dohody o spolupráci, přičemž pořádání případových konferencí vychází přímo ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Trojstrannou dohodu (dohodu o spolupráci) bychom doporučili využít v nových rozhodových případech, kde je zahájeno soudní řízení o péči.

Případovou konferenci je vhodné využít, pokud je s rodinou již nějakou dobu pracováno a v průběhu práce s rodinou vyvstanou skutečnosti, které je potřeba řešit v širším okruhu osob.

Volba, který způsob bude upřednostněn, je na sociálním pracovníkovi, který po vyhodnocení situace stanoví odpovídající postup.

Limity našeho výzkumu se mohou nacházet v respondentech z řad rodičů. Rodinné vztahy jsou citlivou záležitostí. Obava ze sdílení svého příběhu a možnosti rozpoznání

i při zachování anonymity zúčastněných, je vedla k odmítnutí účasti na výzkumu. Nový vzorek respondentů oslovených přes známé, může být zkreslený, neboť se respondenti mohli chtít ukázat v lepším světle při zvládnání své rozhodové situace.

Při hledání odpovědí na výzkumné otázky se ukázaly širší souvislosti, které je potřeba brát v úvahu. Na výzkumnou otázku: „**Jak OSPOD využívá opatření na ochranu dětí dané zákonem v oblasti využívání poradenské pomoci**“ uvádíme, že opatření nařídít využití poradenské pomoci ve správním řízení není využíváno. **Rezervy a velký potenciál** vidíme v **doporučení** využít poradenskou pomoc, kdy za cílené motivace, vzájemné spolupráce, ale i kontroly lze naplnit zakázku.

Na výzkumnou otázku „**Jak rodiče vnímají a přistupují k opatření využití poradenské pomoci ze strany OSPOD**“ nebyla nalezena jednoznačná odpověď, neboť zde sehrálo svou roli více faktorů. Pro některé rodiče byla návštěva poradenského zařízení přínosem a hodnotili toto opatření kladně, pro jiné rodiče přínosem nebyla a vnímali návštěvu poradenského zařízení jako ztrátu času, nutnost, povinnost. Máme za to, že tato oblast by byla vhodná pro **hlubší a samostatné zkoumání**.

Na výzkumnou otázku „**Jaké jsou možnosti efektivnější spolupráce OSPOD, rodičů a poradenského zařízení**“ uvádíme, že je nutné hned na začátku vedení případu ujasnit si pozice a možnosti zúčastněných subjektů, nastavení konkrétních cílů zakázky a nastavení další vzájemné spolupráce v co nejkratším časovém horizontu tak, aby se zabránilo eskalaci konfliktu.

## 8 ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá tématem možnosti využití odborné poradenské pomoci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

Analýza dat výzkumného souboru ukázala, že dostatečně nefunguje komunikace mezi OSPOD, rodiči a poradenským zařízením při odesílání rodičů do poradenského zařízení. Z důvodu nedostatečné komunikace není jasně stanovena zakázka ze strany OSPOD a doporučení rodičům využít odbornou poradenskou pomoc se mívá účinkem.

Dále bylo zjištěno, že nařízení využít odbornou poradenskou pomoc není využíváno téměř vůbec, a to pro složitost vedení správního řízení, špatnou vymahatelnost a malou zkušenost s vedením správního řízení.

Z analýzy dat vyplynulo, že prostor pro zlepšení a zefektivnění spolupráce je ve společných jednáních, kdy se hned na začátku vedení případu vyjasní možnosti a kompetence jednotlivých subjektů, společně se vyjasní zakázka a způsob předávání informací. K tomu je vhodné uzavřít smlouvu o spolupráci s vymezením daných kompetencí. Vzor smlouvy o spolupráci je přiložen v příloze.

## 9 SOUHRN

Předložená bakalářská práce se zabývá tématem možností využití odborné poradenské pomoci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Podnětem pro volbu tohoto tématu je profesní zkušenost autorky s touto problematikou.

V teoretické části se nejprve věnujeme vymezení rodiny jako základního pilíře společnosti pro péči a výchovu dětí. Pro zdárný vývoj dětí v rodině je nezbytné, aby rodina plnila svou funkci a předávala svým dětem hodnoty, etické a morální zásady apod. Rodina jako systém tvoří i spoustu subsystémů, které se navzájem ovlivňují. Je nezbytné v rodině zachovat vyváženost rolí a vzájemnou rovnováhu, což se následně odráží na fungování jednotlivce i celé rodiny. Dnešní doba se vyznačuje nestálostí a chatrností vazeb. Místo hledání řešení a umění řešit konflikty se ze vztahu utíká a rodiny se rozpadají. Rozchod zasáhne všechny oblasti života – emocionální, finanční, zdravotní, péče o děti apod. Rodičů, kteří nejsou schopni konflikty řešit konstruktivním způsobem, je nabízena odborná poradenská pomoc.

V další části se věnujeme vymezení poradenské pomoci z pohledu současnosti, ale zároveň se podíváme do historie na vznik, vývoj, a zaměření poraden. Své zakotvení má sociální poradenství v zákoně o sociálních službách, kde jsou vymezeny podmínky pro poskytování této služby.

Ve třetí části nalzáme souvislosti a propojení poradenství se sociálně-právní ochranou dětí, jakým způsobem může být odborná poradenská pomoc využita v rámci zákona o sociálně-právní ochraně dětí a co nám o tom říká další legislativa. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí dává legitimní možnosti doporučit a nařídit rodičům využití odborné poradenské pomoci v případech stanovených zákonem. Jako příklad můžeme uvést případy, kdy rodiče nejsou schopni řešit své problémy vlastními silami, zatahují do svých konfliktů nezletilé děti, čímž ohrožují jejich zdárný vývoj. Zabýváme se otázkou, zda a jak jsou využívány opatření na ochranu dětí, jaké jsou možnosti jejich využití a jaké nástroje lze k tomu využít. Osvědčeným a hojně využívaným nástrojem je uspořádání případové konference, která dává prostor pro komplexní seznámení se s případem rodiny a umožňuje dohodnout na místě podmínky poskytování sociální služby (poradenskou pomoc). Dalším



vhodným nástrojem, ale málo využívaným, je uzavření trojstranného kontraktu – smlouvy o spolupráci. Část kapitoly je věnovaná popisu, jak to probíhá v praxi.

Cílem empirické části bylo prozkoumat praxi orgánu sociálně-právní ochrany dětí, jak jsou doporučení a nařízení k možnosti využít poradenskou pomoc využívány a s jakým výsledkem. Formulovali jsme tři výzkumné otázky:

1. Jak OSPOD využívá opatření na ochranu dětí dané zákonem v oblasti využívání poradenské pomoci?
2. Jak rodiče vnímají a přistupují k opatření využití poradenské pomoci ze strany OSPOD?
3. Jaké jsou možnosti efektivnější spolupráce OSPOD, rodičů a poradenského zařízení?

Na základě výzkumného cíle a výzkumných otázek byl zvolen kvalitativní přístup. Tento přístup nám umožnil komplexní obraz zkoumaných jevů, problémů a souvislostí v autentickém prostředí (Švaříček et al., 2007). Výzkum byl proveden polostrukturovaným interview a jako metoda analýzy dat byla využita zakotvená teorie. Výzkumu se zúčastnilo 7 rodičů, 6 poradenských zařízení a 44 sociálních pracovníků. Interview s rodiči bylo ošetřeno podpisem informovaného souhlasu.

Analýza dat byla provedena u každého subjektu – OSPOD, poradenského zařízení, rodičů. Z každého subjektu vplynuly kategorie, které byly syceny koncepty stejných nebo obdobných vztahů.

U rodičů vplynuly tři kategorie – vztahové faktory, vzájemná spolupráce, zkušenost s poradenstvím.

U poradenských zařízení vplynuly taktéž tři kategorie – zakázka, výměna informací, spolupráce.

U třetího subjektu, OSPOD – vplynuly dvě kategorie – spolupráce, inovace.

Selektivním výběrem byly vybrány stejné, či obdobné kategorie, tj. spolupráce. Z analýzy dat nám vplynulo, že u každého subjektu jsou očekávání k jinému subjektu, která nejsou naplněna a mohou proto vznikat neshody.

Problematický je způsob výměny informací, zadávání zakázky pro poskytování poradenské pomoci, problematickou oblastí je neakceptace doporučení využití poradenské pomoci ze strany rodičů. Na místě je zaměřit se na tuto oblast a dohlížet na plnění tohoto doporučení nebo nařízení. Bylo zjištěno, že nařízení využití poradenské pomoci je využíváno

velmi málo, spíše vůbec. Překážky, pro které není nařizování poradenské pomoci využíváno, jak bylo zjištěno, se v čase nemění. Zároveň však z analýzy vyplynuly podněty, které by mohly vést k odstranění těchto překážek.

Řešením uvedených problémů může být nastavení efektivní spolupráce všech tří subjektů za pomoci otevřené komunikace a již zmíněných nástrojů – trojstranné dohody (dohody o spolupráci) či využití případové konference pro nastavení a vymezení kompetencí a vyjasnění vzájemných očekávání, sjednání zakázky včetně výměny informací. K tomu náleží uplatnění dalších zákonných kroků vedoucích k využívání poradenské pomoci. V první řadě by měl být nejprve kladen důraz na nedirektivní přístup.

# LITERATURA

1. Adidi, D. T.; & Obiagwu, O. V. (12. 7. 2019). A philosophical discourse on family values, domestic violence and divorce. Získáno z <https://www.researchgate.net/publication/334414940>
2. Asociace manželských a rodinných poradců ČR. (nedat.). *Kdo jsme*. Získáno z <http://www.amrp.cz/kdo-jsme.html>
3. Asociace občanských poraden. (nedat.). *O nás*. Získáno z <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/o-nas>
4. Bakalář, E., Choděra, O., Jusanová, E., Kubicová, J., Novák, D., Nováková, M., ... Švarc, J. (2006). *Rozvodová tématica a moderní psychologie*. Praha: Karolinum.
5. Ballnik, P. (2012). *Otcem i po rozvodu*. Praha: Portál.
6. Baštecká, B., & Škábová, M., (2009). Poradenství v pomáhajících profesích. In Baštecká, B. (Ed.), *Psychologická encyklopedie – aplikovaná psychologie 2009 (236)*. Praha: Portál.
7. Bauman, Z. (2013). *Tekutá láska. O křehkosti lidských pout*. Praha: Academia.
8. Bechyňová, V. (2012). *Případové konference*. Praha: Portál.
9. Brzobohatý, R., Cirbusová, M., Rogalewiczová, R., Baránek, L., Lorencová, J., Pavlíková Abramuszkonová, E., ... Holá, L. (2015). *Interdisciplinární spolupráce v nejlepším zájmu dítěte. Metodické doporučení pro řešení rodičovských konfliktů nejen s mezinárodním prvkem*. Brno: Tribun EU.
10. Český statistický úřad (2019). Rozvody podle regionů soudržnosti, krajů a okresů. Získáno z [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=DEMD130062-5-1&z=T&f=TABULKA&katalog=30845&c=v3~11\\_\\_RP2019QP3](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=DEMD130062-5-1&z=T&f=TABULKA&katalog=30845&c=v3~11__RP2019QP3)
11. Český statistický úřad. (2005). Demografický vývoj Libereckého kraje 1964 – 2004, Rozvody podle příčiny rozvratu manželství. Získáno z <https://www.czso.cz/csu/czso/13-5106-05-2005-069>

12. Dobrozemská, K., & Říhová, D. (nedat). *Možnosti spolupráce subjektů a pracovníků terénních služeb a příklady dobré praxe*. Získáno 19. února. 2020 z <https://www.jesenik.org/storage/Marakova/Aktivita%20realizatoru/projekt3.pdf>
13. Dvořáková Závodská, J., Lužná, Romana., Dostálová, S., Killarová, T., Ježek, M., Kavalír, J., ... Janečková, E. (2015). Nařizování „odborné spolupráce“ rodičům či jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte v teorii a v praxi OSPOD. *Rodina a právo*, 17 (7), 15-19. Praha: Wolters Kluwer.
14. Fagan, F. P., & Churchill, A. (2012). *The Effects of Divorce on Children*. Marriage & religion research institute. Získáno 15.2.2020 z (<https://web.archive.org/web/20151123052344/http://www.thefamilywatch.org/doc/doc-0283-es.pdf>)
15. Gabura, J., & Pružinská, J. (1995). *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství.
16. Gunindi, y., Sahin, F. T., & Demircioglu, H. (2011). Functions of the family: family structure and place of residence. *Energy Education Science and Technology Part B: Social and Educational Studies*, 4(1), 549-556
17. Hendl, Jan. (2016). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
18. Högnäs R. S. (2020). In: Mortelmans D. (Eds) Divorce in Europe. European Studies of Population. *Gray Divorce and Social and Emotional Loneliness*. Springer, Cham.
19. Hrušáková, M., Hrušáková, M., Hulmák, M., Kapitán, Z., Kožiak, J., Králíčková, Z., ... Westphalová, L. (2014). *Občanský zákoník II*. Praha: C. H. Beck.
20. Kratochvíl, S. (2009). *Manželská a párová terapie*. Praha: Portál.
21. Kraus, B., Poláčková, V., Lorenzová, J., Spousta, V., Stašová, L., & Žumarová, M. (2001). *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido.
22. Macela, M.; Hovorka, D., Křístek, A., Trubačová, K., & Zárasová, Z. (2015). *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Komentář*. Praha: Wolters Kluwer.

23. Mach, P., Janečková, E. (2019). *Zákon o sociálních službách. Komentář*. Praha: Wolters Kluwer.
24. Matějček, Z., & Dytrych, Z. (2002). *Krizová situace v rodině očima dítěte*. Praha: Grada.
25. Matoušek, O. (1993). *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství.
26. Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
27. Matoušek, O., Beaufortová, K., Bednářová, Z., Hartl, P., Havránková, O., Kinkor, M., ... Tomeš, I. (Ed.), (2003). *Metody řízení sociální práce*. Praha: Portál.
28. Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2019). *Statistiky*. Získáno z (<https://www.mpsv.cz/web/cz/statistiky-1>)
29. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (Ed.). (2011). *Manuál k případovým konferencím*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
30. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
31. Novák, T., & Šmolka, P. (2016). *Manželské a rodinné poradenství*. Praha: Grada.
32. Novotná, V., Burdová, E., & Reidlová Jurková, J. (2014). *Zákon o sociálně-právní ochraně s komentářem*. Olomouc: Anag.
33. Palmer, M. L., & Healey, K. (2002). Family Consulting: A New Role for Therapists. *The American Journal of Family Therapy*, 30(3), 203-213. doi: 10.1080/019261802753577539
34. Pelleboer-Gunnink, H. A., Van der Valk, I. E., Branje, S. J. T., Van Doorn, M. D., & Deković, M. (2015). Effectiveness and moderators of the preventive intervention kids in divorce situations: A randomized controlled trial. *Journal of Family Psychology*, 29(5), 799–805. <https://doi.org/10.1037/fam0000107>
35. Procházka, R., Šmahaj, J., Kolařík, M., & Lečbych, M. (2014). *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada.

36. Rogalewiczová, R. (2019). *Dítě v rodičovském konfliktu. Jak zůstat dobrým rodičem i po rozchodu*. Praha: Leges.
37. Schneiderová, A. (2008). *Základy poradenství*. Ostravská univerzita v Ostravě, 2008.
38. Sobotková, I. (2001). *Psychologie rodiny*. Praha: Portál.
39. Soukup, J. (2014). *Motivační rozhovory*. Praha: Portál.
40. Strauss, A., & Corbinová, J. (1999) *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.
41. Šabatová, A., Šuplerová, P., Ille, K., Jechová, B., Frýdková, L., Hilšerová, E., ... Zaplatílková, H. (Ed.). (2017). *Sborník stanovisek veřejného ochránce práv. Rodina a dítě II*. Praha: Wolters Kluwer.
42. Švaříček, R., Šed'ová, K., Janík, T., Kaščák, O., Miková, M., Nedbálková, K., ... Zounek, J. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, Praha: Portál.
43. Zákon č. 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře, In: *ÚZ sociální zabezpečení*. Ostrava: Sagit (vyd. 4. 3. 2019).

## **SEZNAM ZKRATEK**

<b>AMRP</b>	Asociace manželských a rodinných poradců
<b>AOP</b>	Asociace občanských poraden
<b>MPSV</b>	Ministerstvo práce a sociálních věcí
<b>ORP</b>	Obec s rozšířenou působností
<b>OSPOD</b>	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
<b>PK</b>	Případová konference
<b>SPOD</b>	Sociálně-právní ochrana dětí
<b>ZSPOD</b>	Zákon o sociálně-právní ochraně dětí

# PŘÍLOHY

## **Seznam příloh:**

1. Český a cizojazyčný abstrakt diplomové práce
2. Informovaný souhlas
3. Seznam tabulek a obrázků
4. Ukázka přepisu dat a kódování – rodič (3)
5. Ukázka přepisu dat a kódování – poradenské zařízení (2)
6. Ukázka přepisu dat a kódování – sociální pracovník
7. Metodické doporučení
8. Smlouva o spolupráci
9. Doporučení pro využití služeb Poradenského centra ZEBRA



## **Příloha č. 1: Český a cizojazyčný abstrakt diplomové práce**

### **ABSTRAKT BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

**Název práce:** Možnosti využití odborné poradenské pomoci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

**Autor práce:** Mgr. Jana Nedbalová

**Vedoucí práce:** PhDr. Marek Kolařík, Ph.D.

**Počet stran a znaků:** 71, 116 566

**Počet příloh:** 9

**Počet titulů použité literatury:** 43

**Abstrakt (800 – 1 200 zn.):** Předložená bakalářská práce se zabývá využíváním odborné poradenské pomoci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí v kontextu legislativních možností. V teoretické části si přiblížíme rodinu a její funkce, a rovněž krizové situace vedoucí k rozchodu rodičů. Podíváme se na systém poradenských zařízení, jejich vznik, vývoj a funkce ve vztahu k rodinám. Přestavíme roli orgánu sociálně-právní ochrany dětí v rozhodových situacích rodičů a praxi spolupráce rodičů, poradenských zařízení a OSPOD. Empirickou část tvoří kvalitativní výzkum. Položili jsme tři výzkumné otázky, a to, jak OSPOD využívá legislativní opatření na ochranu dětí v oblasti poradenské pomoci, jak rodiče vnímají a přistupují k opatření ze strany OSPOD, a jaké jsou možnosti efektivnější spolupráce zainteresovaných subjektů. Data byla získána formou polostrukturovaného interview se 7 rodiči, 6 poradenskými zařízeními, 44 sociálními pracovníky. Jednalo se o záměrný výběr souboru. Pro zpracování dat jsme zvolili zakotvenou teorii. Z výsledků vyplynulo, že opatření daná zákonem nejsou vždy využívána a je zde prostor pro aktivnější a cílenější zaměření k využívání poradenských zařízení rodiči.

**Klíčová slova:** rodiče, poradenské zařízení, poradenská pomoc, sociálně-právní ochrana dětí

## **BACHELOR THESES ABSTRACT**

**The title:** Possibility of using professional and advisory assistance in the area of social and legal protections of children

**Author:** Mgr. Jana Nedbalová

**Head tutor:** PhDr. Marek Kolařík, Ph.D.

**The number of pages:** 71, 116 566

**The number of appendixes:** 9

**The number of items of quoted literature:** 43

**Abstract:** The following bachelor thesis deals with the benefiting of the expert counselling in the area of social and legal protection of children in the context of legislative possibilities. In the theoretical part we will take a closer look into a family and its functions as such and into family crises as well which then often lead to breakups. I will describe the system of the counselling facilities, their establishment, development and functions related to the families. I will also introduce the role of the Authority for Social and Legal Protection of Children in the time when families go through a divorce and cooperation of parents, counselling facilities and the Authority for Social and Legal Protection of Children. The empirical part is carried out by the qualitative research in which I asked three questions. I wanted to know how the Authority for Social and Legal Protection of Children uses the legislation to protect children in the area of counselling, then what the parents attitude towards the Authority for Social and Legal Protection of Children measures is and lastly what the possibilities of making the cooperation more effective are for the involved subjects. Data was collected in the 7 interviews with parents, 6 interviews with the counselling facilities, 44 social workers, who all were intentionally chosen. I analyzed the data according to the theory. The outcome shows that the law precautions are not always applied and my bachelor thesis proves that there is much wider space to use the services of the counselling facilities more actively by parents.

**Key words:** parents, counselling facility, counselling, social and legal protection of children

## **Příloha č. 2: Informovaný souhlas**

### **Informovaný souhlas s účastí na výzkumu v rámci bakalářské práce**

**Téma bakalářské práce:** „*Možnosti využití odborné poradenské pomoci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí*“

**Autor práce:** Mgr. Jana Nedbalová

**Vedoucí práce:** PhDr. Marek Kolařík, Ph.D.

Dobrovolně poskytnu rozhovor (interview) na téma „*Možnosti využití odborné poradenské pomoci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí*“ k anonymnímu zpracování v rámci kvalitativního výzkumu pro bakalářskou práci. Souhlasím se zveřejněním anonymizovaných odpovědí či jejich částí v bakalářské práci, bez možnosti poskytnout je třetím osobám.

#### **Zásady práce s informacemi:**

- Veškeré údaje, které budou v bakalářské práci uvedeny, budou bez identifikačních údajů.
- Výzkumník bude při zpracování údajů pracovat pouze s třetí částí interview, týkající se tématu bakalářské práce.
- S výzkumnými údaji bude pracovat pouze výzkumník, který je vázaný mlčenlivostí, osobní údaje se žádnou formou nedostanou ke třetím osobám.

Děkuji tímto za poskytnutí souhlasu s Vaší účastí na výzkumu.

Mgr. Jana Nedbalová

**Podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů uděluji souhlas s účastí v uvedeném výzkumu a poskytnutí výzkumného materiálů.**

**V .....** **Dne:** ..... **Podpis:** .....

### **Příloha č. 3: Seznam tabulek a obrázků**

<b>Tabulka č. 1</b> – Otevřené kódování – koncepty a kódy, které vyplynuly z odpovědí rodičů	<b>str. 46-47</b>
<b>Tabulka č. 2</b> – Axiální kódování odpovědí rodičů	<b>str. 48</b>
<b>Tabulka č. 3</b> – Otevřené kódování – koncepty a kódy, které vyplynuly z odpovědí pracovníků poradenských zařízení	<b>str. 49-50</b>
<b>Tabulka č. 4</b> – Axiální kódování odpovědí pracovníků poradenských zařízení	<b>str. 50</b>
<b>Tabulka č. 5</b> – Otevřené kódování – koncepty a kódy, které vyplynuly z odpovědí pracovníků OSPOD	<b>str. 51-53</b>
<b>Tabulka č. 6</b> – Axiální kódování odpovědí pracovníků OSPOD	<b>str. 53</b>
<b>Tabulka č. 7</b> – Integrace výsledků analýzy dat výzkumných souborů a identifikace hlavního výzkumného tématu práce	<b>str. 54</b>
<b>Tabulka č. 8</b> – Uložení povinnosti využít odbornou poradenskou pomoc zdroj: Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018)	<b>str. 60</b>
<b>Obrázek č. 1</b> – Schéma vztahů	<b>str. 56</b>

## **Příloha č. 4: Ukázka přepisu dat – rodič (3)**

### **Základní otázky**

1. Jste manželé, partneri
2. Věk rodičů
3. Jak dlouho jste žili nebo žijete ve společné domácnosti
4. Kolik máte dětí

### **Otázky týkající se rozchodu/rozvodu**

5. Kdo inicioval rozvod/rozvod
6. Jaký byl důvod rozchodu/rozvodu
7. Kdo se odstěhoval ze společné domácnosti
8. O jaký spor se ve vašem případě jedná

### **Otázky týkající se tématu BP**

#### **9. Kdy jste se dostali do kontaktu s OSPOD?**

*Až jak byl nařízený soud, před jednáním na soudě si nás zavolali na OSPOD*

#### **10. Při řešení rozchodu/rozvodu, uvažovali jste, že z vlastní iniciativy vyhledáte odbornou poradenskou pomoc v záležitosti rozchodu?**

*Já jsem do poradny už chodila, když jsem se dozvěděla, že má ženskou, to jsem si ještě myslela, že je to nějaký úlet, myslela jsem si, že se dá naše manželství zachránit. Sama jsem tam byla asi 2x, pak jsem vzala i manžela, jenže tam jsme se pohádali ještě víc a odmítl kamkoliv chodit, že nebude nic zachraňovat, zkrátka už nejsem pro něj dobrá, tak si našel mladší. No ale za pár let bude tam, kde je teď.*

#### **11. Věděli jste, jaké poradenské zařízení ve svém okolí byste mohli využít k návštěvě?**

*Poradnu mi poradila kamarádka, ta tam taky chodila. Jí to na rozdíl ode mě pomohlo.*

#### **12. Byli jste ze strany OSPOD dostatečně informováni o možnostech využití poradenských zařízení, přínosech apod.?**

*Když si nás zavolali na OSPOD, tak to napřed probíhalo v klidu, ale jak přišlo na kluky, tam mě začal obviňovat, že je navádím a kdesi cosi, ale to nebyla žádná pravda. On si neuvědomuje, že když odejde ze dne na den a klukům nic neřekne, tak že ho za to budou*

mít rádi. Řekli nám, k čemu nám to bude dobré, ale protože z minula jsem měla s **otcem špatnou zkušenost** tak jsem byla **hodně opatrná**.

**13. Doporučil vám OSPOD ústně nebo písemně využít odbornou poradenskou pomoc?**

No a tím jak jsme se dohadovali, tak nám **zaslali doporučení do schránky** už přesně nevím, jak to bylo, **takže jsme tam znovu museli chodit**.

**14. Jak jste toto doporučení vnímal/la?**

Pro **mě to byla zátěž**, protože už jsem jednou poradnu absolvovala a nebylo to k ničemu, takže se mi to **zdálo jako ztráta času**.

**15. Kdo vybral poradenské zařízení**

Poradnu jsem **vybrala já**, aby byl klid, manžel **pořád jenom nadával**.

**16. Kdo sjednal první schůzku v poradenském zařízení?**

Já jsem to tam domluvila, ale taky než jsme našli **termín tak vybíral ze třech**

**17. Kolik schůzek v poradenském zařízení proběhlo?**

Byli jsme tam jednou a **manžel řekl, že víckrát nikam nepůjde**. Nakonec jsme se **museli domluvit až na soudě** jak to s klukama bude.

**18. Vnímal/la jste doporučení jako pomoc nebo jako sankci?**

Když jsem tam šla poprvé, tak jsem si myslela, že nám to může pomoci, ale na **podruhé ne**, to už **nemělo cenu**, manžel byl ještě víc naštvaný

**19. Jaký vliv měla návštěva poradenského zařízení pro váš další přístup k řešení konfliktní situace?**

My jsme vlastně šli **rozhádaní k soudu**, na druhou stranu, manžel se chtěl **rychle rozvést** a já **jsem už neměla sílu**, tak jsme se nějak dohodli

**20. Probíhalo souběžně soudní řízení ve věci péče o děti?**

Probíhalo

**21. Po dobu návštěv poradenského zařízení, byl/la jste v kontaktu s OSPOD?**

**Nebyli**, ale asi jim **poradna dávala informaci**, jak to u nás probíhalo

**22. Dali jste souhlas s předáním informací OSPOD**

**Souhlasili jsme s předáním informací**

**21. Byli jste informováni o vzájemné spolupráci poradenského zařízení s OSPOD?**

Na sociálce nám řekli, že spolupracují s poradnami, takže jsme to nějak přepokládali že jim napíšu

## 22. Kdo ukončil spolupráci poradenského zařízení a jakým způsobem?

Manžel, po první schůzce

**Kontakt s OSPOD**

**Vlastní motivace k návštěvě poradny**

**Ochota řešit vztah**

**Odmítající přístup druhého rodiče**

**Zklamání ve vztahu**

**Vědomí, znalost možností kam se obrátit**

**Bezmoc partnera**

**Narušený vztah k dětem**

**Rezervovanost k poradenské pomoci**

**Předávání si informací, informovanost respondenta**

**Písemné ústní doporučení**

**Vnímání poradenské pomoci pomoc x sankce**

**Restriktivní opatření**

**Ukončení spolupráce**

**Změna k přístupu k poradenství**

## Příloha č. 5: Ukázka přepisu dat – poradenské zařízení (2)

**Jakým způsobem probíhá ujasnění zakázky s klienty, kteří přichází na doporučení OSPOD?**

Naši klienti jsou asi z poloviny posláni OSPODem, a z poloviny přichází sami. Nevedeme si evidenci na základě čeho nebo koho klienti přichází. Vždy záleží na pracovníkovi OSPOD, jakým způsobem nás kontaktuje. Někdo nám z OSPOD volá a domlouváme se na spolupráci, jiný napíše písemné sdělení, v čem vidí OSPOD hlavní problém a napíše, na čem bychom měli pracovat. Je jedno jakým způsobem nás OSPOD kontaktuje. Pokud nemáme informace od OSPOD, pracujeme na zakázce klienta, což se někdy může míjet s tím proč OSPOD klienta zde posílá.

**Jak probíhá spolupráce poradenského zařízení a OSPOD ve vztahu k mlčenlivosti?**

Jsme vázáni mlčenlivostí, a pokud nás OSPOD neosloví, tak my nemáme důvod sami OSPOD kontaktovat. To by musela být situace, kdy by bylo ohroženo samotné dítě, nebo by nám vznikla oznamovací povinnost. Zprávy OSPODu podáme jen na písemné vyžádání, většinou OSPOD napíše jaké informace chce. Konzultujeme případ i telefonicky, ale jen za podmínky, že rodič udělí souhlas s předáním informace a zase, jen ty nejnnutnější informace. Jestliže jsou rodiče do poradenství odesláni OSPODem a my jsme s OSPOD dohodnuti na spolupráci, dáváme klientům k podpisu souhlas s předáním informací. Klienti většinou souhlas podepíší. Někdy nám přijde přímo od OSPOD protokolem sepsaný souhlas s předáním informace. Není to jednotné, každý pracovník OSPOD má svůj postup.

Pokud poradenství zprostředkovává OSPOD, nabízíme většinou 2 – 3 možné termíny poradenství a klienti si jeden vyberou. Ten musí potvrdit jak na OSPOD, tak nám do poradny. Další termíny schůzek a jejich četnost se odvíjí od nastavené spolupráce. Máme klienty „jednorázové“ i déle spolupracující. Záleží na potřebách klienta.

**Jak vnímají klienti OSPOD poradenskou pomoc poskytovanou poradenským zařízením?**

Někdy je problematické skloubit požadavek OSPOD a přání, nebo spíš to co chce klient. Každý má jinou představu řešení dané situace. Klienti přicházející z OSPOD jsou



málo motivovaní, nebo je motivovaný jen jeden rodič a druhý je v opozici. Někdy nechtějí přijmout možnosti, které jsou jim nabízeny, a není to proto, že byli zásadně proti, ale jejich odmítání značí vyhraněnost proti druhému rodiči. Musí se pracovat na zklidnění emocí, které jsou mnohdy rozbourané. Časté je, že klienti jsou motivováni pro poradenské zařízení po dobu soudního jednání, tedy do vyhlášení rozsudku. Po vyhlášení rozsudku zájem opadá, přestože by bylo ještě mnoho oblastí, které by se mohly pořešit.

*Nemáme zkušenosti s nařízením poradenské pomoci dle správního řádu.*

### **Jak probíhá ukončení spolupráce s klienty OSPOD?**

Spolupráce je ukončena většinou po dohodě s rodiči a to pokud uzavřou dohodu ve věci, kvůli které začali do poradny docházet. Taky bývá spolupráce ukončena, pokud se klient na schůzky nedostavuje. Zpětnou vazbu od klientů nemáme, nevíme, nakolik poradenství ovlivnilo jejich život pozitivně. Mohli bychom soudit podle toho, zda se dohodli na tom, s čím zde přišli. Úspěch je, když se domlouvají postupně na jednotlivých krocích řešení a pomalu se posouvají dál.

### **Jaká jsou očekávání poradenského zařízení směrem k OSPOD?**

Nebráníme se osobnímu setkání s pracovníkem OSPOD nebo i telefonické konzultaci, která je rychlejší na vymezení cílů spolupráce ve vztahu k OSPOD. Ne vždy máme jasnou zakázku ze strany OSPOD, přestože nám zde klienty posílají. Stane se pak, že se minou očekávání všech zúčastněných. Na případovou konferenci, pokud jsme pozváni, chodíme. Na případové konferenci se otvírají nové možnosti spolupráce s rodinou, poznáme kontext situace rodiny, a to bývá přínosem.

**Zakázka OSPOD**

**Zakázka klienta**

**Výměna informací**

**Neúčinnost doporučení**

**Klient a poradna**

**Ukončení spolupráce**

**Účast na případové konferenci**

## Příloha č. 6: Ukázka přepisu dat – sociální pracovník

Otázky pro sociální pracovníky k využívání ustanovení § 12 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálněprávní ochraně dětí, uložení povinnosti využít odbornou poradenskou pomoc

### 1. Velikost správního obvodu OSPOD (velikost ORP)?

*Asi do 20 000 tisíc, přesně nevím*

### 2. Průměrný počet spisů na pracovníka v daném čase (nyní)?

*Já mám spisů přibližně 35, počty se mění podle vyřazení a kolik přijede nových návrhů*

### 3. Pokud využívá OSPOD před vlastním využitím ustanovení § 12 ZSPOD doporučení, s jakým výsledkem?

*Je to různé, někdy mám pocit, že se daří rodiče motivovat do poradny, jindy odmítají, ze zkušenosti vím, že aspoň jednou tam na doporučení dojdou.*

### 4. Pokud využívá OSPOD více než jednu z forem (doporučení x správním řízení dle § 12 ZSPOD), v čem spatřujete výhody?

*U doporučení, je to nedirektivní, stále se jde s rodiči domlouvat, motivovat je. U nařízení nejsou žádné výhody, správní řízení je složité, dlouho trvá, než se všechno doručí, než to nabude právní moci apod.*

### 5. Pokud využívá OSPOD ustanovení § 12 ZSPOD, domlouváte se a konzultujete konkrétní případy s poradenským zařízením?

*Ano domlouváme se, já si třeba zavolám a zeptám se, jestli rodiče chodí, jestli je potřeba z naší strany něco udělat. Informace z poradny jsou ale stručné.*

### 6. Jakým způsobem je poradenskému zařízení předána zakázka k zahájení spolupráce?

*Někdy si rodiče zakázku vyjednají sami, sami si domluví termíny. Já je požádám, aby dali souhlas poradně s předáním informací. Někdy ale musím já do poradny napsat a říci jim, proč je tam posílám, na čem by měli pracovat.*

### 7. Pokud OSPOD využívá ustanovení § 12 ZSPOD, dostáváte od zařízení informace o průběhu poskytování pomoci?

*Ano dostávám, musím si ale napsat žádost o informace.*

**8. Jsou pro Vás tyto informace dostačující?**

*Informace pro mě nejsou dostačující, pro práci s rodinou bych jich potřebovala víc.*

**9. Co vám nejvíce brání v uložení povinnosti rodičům využít odbornou poradenskou pomoc?**

*Muselo by se dělat správní řízení, je to zdlouhavý proces, je špatná vymahatelnost rozhodnutí. Zvláště u rodičů, kteří nepracují nebo mají malé příjmy.*

**10. Jakým způsobem probíhá kontrola, zda rodiče využívají poradenské zařízení?**

*S poradnou komunikuji písemně, takže mám z poradny potvrzeno, jestli chodí do poradny nebo ne, někdy si do poradny zatelefonuji, ale to jen výjimečně.*

**11. Jak často probíhá kontrola, zda rodiče do poradenského zařízení docházejí?**

*Do poradny si napíšu 1x za dva měsíce. To je dostačující.*

**12. Pokud nevyužívá OSPOD ustanovení § 12 ZSPOD, co by mohlo dopomoci k jeho využívání?**

*Zjednodušit správní řízení, a mít na něj samostatného pracovníka. Kdybychom jako OSPOD měli lepší postavení, určitě by to pomohlo taky.*

**13. Co byste přivítali ze strany poradenských zařízení, aby byla spolupráce lepší?**

*Uvítala bych větší aktivitu ze strany poradny směrem k nám, lepší kooperaci mezi námi a poradnou, společné setkání.*

**14. Využíváte ustanovení § 13, odst. 1d, ZSPOD?**

*Nevyužívám, je to obdobné s nařízením využít poradenskou pomoc – správní řízení.*

**Překážky v nařízení poradenské pomoci**

**Návrhy a zlepšení**

**Akceptace doporučení**

**Předávání informací**

**Sjednání zakázky**

**Zpětná vazba**

**Očekávání od poradenského zařízení**

## Příloha č. 7: Metodické doporučení

### **Metodické doporučení k uložení povinnosti využít odbornou poradenskou pomoc dle § 12, odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a výchovné opatření dle § 13 odst. 1 písm. d) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**

#### **Zákonná úprava**

Obecní úřad obce s rozšířenou působností podle § 12, odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí může uložit rodičům povinnost využít **odbornou poradenskou pomoc**, pokud rodiče:

- b) **nejsou schopni řešit problémy spojené s výchovou dítěte bez odborné poradenské pomoci**, zejména při sporech o úpravě výchovy dítěte nebo úpravě styku s dítětem,
- c) **nevyužili možnosti odborné poradenské pomoci** potřebné k překonání problémů rodiny a k odvrácení umístění dítěte do náhradní péče nebo **nedbali na doporučení** spolupracovat s pověřenými osobami, poskytovateli odborných poradenských služeb nebo mediátorem.

Dle § 12, odst. 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí může obecní úřad obce s rozšířenou působností tuto povinnost uložit i jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností podle **§ 13 odst. 1 písm. d) zákona č. 359/1999 Sb.**, o sociálně-právní ochraně dětí může uložit *rodičům* nebo *jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte*:

- povinnost využít **odbornou poradenskou pomoc**,
- povinnost **účastnit se prvního setkání se zapsaným mediátorem v rozsahu 3 hodin**,
- povinnost **účastnit se terapie**

#### **Postup OSPOD při využití § 12, odst. 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**

Obecní úřad obce s rozšířenou působností jako orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) na základě základního vyhodnocení založí spisovou dokumentaci o dítěti a provede podrobné vyhodnocení.

Pokud během práce s rodinou koordinátor případu, pracovník OSPOD zjistí, že rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte nejsou schopni řešit problémy spojené s výchovou dítěte bez odborné poradenské pomoci, informuje je v rámci poučení o rodičovské odpovědnosti o možnosti řešení dané situace prostřednictvím a za pomoci odborné poradenské pomoci. Informaci o tom, že rodiče o dané možnosti informoval, zaznamená do spisové dokumentace.

Pokud koordinátor případu na základě vyhodnocení shledá, že rodina potřebuje situaci řešit prostřednictvím a za pomoci odborné poradenské pomoci, rodičům tuto pomoc doporučí, doporučení zaznamená do spisové dokumentace a do individuálního plánu ochrany dítěte, případně ji předá rodičům v písemné podobě osobně, či prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Je vhodné stanovit termín, do kdy budou rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte OSPOD informovat, zda doporučenou pomoc využili či ne.

Pokud rodiče či osoby odpovědné za výchovu dítěte doporučenou odbornou pomoc nevyužili, zahájí OSPOD z moci úřední správní řízení a odbornou pomoc nařídí. Správní řízení a vedení správního spisu je upraveno příslušnými zákony a metodikami. Místně příslušným správním orgánem k nařízení odborné pomoci je OSPOD dítěte.

Je praktické dát rodičům možnost si vybrat, kde povinnost podstoupí a to jednak vzhledem ke vzdálenosti poradenského zařízení od bydliště nebo vzhledem k důvěře v určité odborníky.

Správní orgán postupuje tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady, a dotčené osoby co možná nejméně zatěžuje. Vzhledem k sociální situaci rodiny, je-li možné stejného účelu dosáhnout za využití neplacené služby, má neplacená služba přednost před placenou.

Do rozhodnutí o nařízení využití odborné pomoci je vhodné alespoň typově odbornou pomoc vymezit a uvést časový horizont návštěv. Pokud by měla být nařízena vysoce odborná poradenská pomoc, nebo jsou jiné důvody pro to, aby pomoc byla poskytována u konkrétního poskytovatele, lze jej přímo uvést do výroku rozhodnutí. V takovém případě je praktické ze strany OSPOD zjistit objednáci lhůty a na základě těchto lhůt dohodnout nebo zprostředkovat návštěvu.

Před samotnou návštěvou poradenského zařízení a to jak na základě doporučení, tak na základě nařízení, doporučujeme, aby OSPOD jako koordinátor případu svolal společnou schůzku (případovou konferenci) za účasti OSPOD, rodičů a poradenského zařízení, na které si účastníci vzájemně předají potřebné informace, dohodnou způsoby vzájemné komunikace a předávání informací, včetně stanovení zakázky na spolupráci poradenského zařízení s rodiči. Viz příloha o trojstranné dohodě.

Při uložení povinnosti využití odborné pomoci v rámci jejího nařízení je vhodné uložit rodičům či osobám odpovědným za výchovu dítěte povinnost řídit se doporučeními zařízení či odborníka, jinak hrozí pouze formální návštěva a formální splnění uložené povinnosti.

V průběhu poskytování odborné poradenské pomoci OSPOD aktivně sleduje, zda se povinné osoby uložené povinnosti podrobily a zda je naplňována sjednaná zakázka. V této souvislosti si vyžaduje informace od poskytovatele služeb i od účastníků řízení, a to nejlépe na základě uzavřené trojstranné dohody, ve které je upraveno předávání informací.

Účinky rozhodnutí podle § 12, odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí zanikají zpravidla tím, že se účastníci řízení, tj. rodiče či osoby odpovědné za výchovu dítěte uložené povinnosti podrobili.

Pokud účastníci řízení uloženou povinnost nerespektují, zakládá taková situace přestupkovou odpovědnost, ve smyslu § 59 odst. 1 písm. a) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, kdy je možno uložit pokutu až do výše 20.000 Kč.

### **Postup OSPOD při využití § 13 odst. 1 písm. d) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**

Obecní úřad obce s rozšířenou působností může dle § 13 odst. 1 písm. d) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí uložit rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte:

- povinnost využít **odbornou poradenskou pomoc**,
- povinnost **účastnit se prvního setkání se zapsaným mediátorem v rozsahu 3 hodin**,
- povinnost **účastnit se terapie**

Tato povinnost může být uložena jak rodičů či osobám odpovědným za výchovu dítěte, tak samotnému dítěti.

Povinnost může být uložena v rámci jednoho správního řízení vedle dalšího výchovného opatření.

Správní řízení a vedení správního spisu je upraveno příslušnými zákony a metodikami. Místně příslušným správním orgánem k nařízení výchovného opatření je OSPOD dítěte.

## **Příloha č. 8: Smlouva o spolupráci**

### **DOHODA O SPOLUPRÁCI**

uzavřená mezi těmito stranami

#### **Poradenské zařízení .....**

Se sídlem .....

Pracoviště: .....

Zastoupen .....

Dále též jen „*poradenské zařízení*“  
na straně jedné

a

#### **Městský úřad .....**

Odbor sociálních věcí  
oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Adresa .....

Zastoupen .....

Dále též jen „*OSPOD*“  
na straně druhé

a

#### **rodiče nezl. ....**

##### **otec**

pan .....

nar. ....

bytem .....

##### **matka**

paní .....

nar. ....

bytem .....

**dále též jen „*rodiče*“**

na straně třetí

o tomto obsahu:

### **I.**

1. Výše uvedené strany se dohodly, že rodiče nezl. ...., otec, pan ..... a matka, paní ..... využijí služeb poradenského zařízení ..... a to služby: ..... formou osobních konzultací, kdy cílem bude .....



2. Konzultace budou probíhat ambulantní formou v prostorách poradenského zařízení na adrese ....., první konzultace proběhne dne ....., další termíny budou dohodnuty mezi poradenským zařízením a rodiči.
3. Smlouva o poskytnutí předmětné služby ..... poradenským zařízením rodičům, je uzavírána jako samostatná smlouva mezi poradenským zařízením a rodiči (dále též jen „*smlouva o poskytnutí služby*.“) Ukončení smlouvy o poskytnutí služby se řídí smlouvou o poskytnutí služby ve spojení se zákonnou úpravou a vnitřními předpisy poskytovatele. Rodiče byli seznámeni s tím, jak je možno smlouvu o poskytnutí služby ukončit.
4. Rodiče nezl. .... výslovně souhlasí s tím, že poradenské zařízení bude po každé uskutečněné konzultaci, jejímž předmětem bude plnění stanoveného cíle, poskytovat OSPOD písemnou zprávu o průběhu konzultací, ve které zhodnotí výsledek konzultace ve vztahu k cíli. V případě, že se v dohodnutém termínu konzultace neuskuteční, poradenské zařízení o tom podá OSPOD písemnou zprávu, ve které uvede též důvod, pro který se konzultace neuskutečnila a sdělí nový náhradní termín, pokud byl stanoven.
5. Rodiče nezl. .... výslovně souhlasí s tím, že v případě, že bude dosaženo cíle dohodnutého v této smlouvě o spolupráci, poradenské zařízení ..... o tom bude písemně informovat OSPOD.
6. Rodiče nezl. .... výslovně souhlasí s tím, že poradenské zařízení ..... bude písemně informovat OSPOD v případě, že za trvání této dohody o spolupráci dojde k ukončení smlouvy o poskytování služby uzavřené mezi poradenským zařízením a klientem a důvodu jejího ukončení.
7. Rodiče nezl. .... berou na vědomí, že OSPOD je podle ustanovení § 57 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany dětí nebo v přímé souvislosti s ní seznámí.

## II.

1. Rodiče nezl. .... mohou kdykoli, a to i bez udání důvodů, od této dohody o spolupráci odstoupit. Odstoupení od této dohody musí být učiněno písemnou formou a doručeno ostatním účastníkům této dohody. Účinky odstoupení vůči smluvní straně nastávají okamžikem doručení písemného odstoupení smluvní straně. Rodiče výslovně souhlasí s tím, že OSPOD a poradenské zařízení jsou oprávněni navzájem se vypořádat o tom, že rodiče od této dohody odstoupili.
2. Ukončení smlouvy o poskytování služby ..... poradenským zařízením nebo rodiči je možné v případech stanovených ve Vnitřních pravidlech poskytované služby, se kterými jsou rodiče nezl. .... seznámeni.

## III.

1. Tato dohoda se uzavírá na dobu určitou a to ode dne .....do dne .....

2. Tato dohoda o spolupráci zanikne před uplynutím sjednané doby dnem, kdy se všechny smluvní strany shodnou na tom, že bylo dosaženo stanoveného cíle, o čemž smluvní strany vyhotoví písemný zápis, který podepíší.
3. Tato dohoda o spolupráci může být též ukončena písemnou dohodou všech smluvních stran.

#### IV.

1. Tato dohoda o spolupráci je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních. Každý z účastníků této dohody o spolupráci obdrží po jejím podpisu jedno vyhotovení.
2. Smluvní strany si tuto dohodu přečetly, jejímu obsahu rozumí a souhlasí s ní.

Ve ....., dne .....

Poradenské zařízení .....

OSPOD.....

Otec .....

Matka .....

## Příloha č. 9: Doporučení pro využití služeb Poradenského centra ZEBRA



Vzdělávací, sociální a kulturní středisko při Nadaci Jana Pivečky, o.p.s.

Poradenské centrum ZEBRA

Horní náměstí 111, 763 21 Slavičín

Masarykovo náměstí 1079, 766 01 Valašské Klobouky

Email: poradnazebra@gmail.com; tel: 608 899 408

### Doporučení pro využití služeb Poradenského centra ZEBRA

<b>Název a adresa odesílající organizace</b>	
<b>Jméno a příjmení pracovníka, který doporučuje klienta do PCZ</b>	
<b>Kontaktní údaje pracovníka</b>	telefon:
	email:
<b>Identifikační údaje klienta</b>	
<b>Jméno a příjmení</b>	
<b>Datum narození</b>	
<b>Bydliště</b>	
<b>Kontaktní údaje klienta</b>	telefon:
<b>Informace k budoucí spolupráci s Poradenským centrem Zebra - vyberte prosím jednu z nabízených možností</b>	
<input type="checkbox"/> klienta pouze doporučuji do služby, v současné době nepožaduji informace o průběhu služby a další spolupráci	
<input type="checkbox"/> klienta odesílám do služby a budu požadovat informace o průběhu služby a další spolupráci	
<input type="checkbox"/> jiná situace - popište prosím, jaká	
<b>Jakou službu doporučuji klientovi v Poradenském centru Zebra využít?</b> - vyberte prosím jednu nebo více z nabízených možností	
<input type="checkbox"/> občanské poradenství (sociální, dluhové, právní)	
<input type="checkbox"/> psychologické poradenství, psychoterapie, terapie	
<input type="checkbox"/> mediace	
<input type="checkbox"/> krizová intervence	
<b>Informace k navázání spolupráce, požadavky směrem ke službě</b> <i>(Prosím, stručně popište situaci klienta, která by měla být v rámci poradny řešena, s jakým záměrem klienta do poradny odesíláte, jak často budete požadovat informace o průběhu služby, případně další informace, které považujete za důležité nám sdělit)</i>	
<b>Nastavení způsobu předávání informací ze strany Poradenského centra Zebra:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>informace o průběhu služby sdělujeme všem spolupracujícím institucím <b>výhradně na základě písemné žádosti</b>, která může být doručena poštou na adresu Vzdělávací, sociální a kulturní středisko při Nadaci Jana Pivečky, o.p.s. Poradenské centrum ZEBRA Horní náměstí 111</li></ul>	



Vzdělávací, sociální a kulturní středisko při Nadaci Jana Pivečky, o.p.s.  
Poradenské centrum ZEBRA  
Horní náměstí 111, 763 21 Slavičín  
Masarykovo náměstí 1079, 766 01 Valašské Klobouky  
Email: poradnazebra@gmail.com; tel: 608 899 408

76321 Slavičín

nebo předána osobně pracovníkovi služby

- zprávu o průběhu spolupráce s klientem zpracujeme **standardně do 10 pracovních dnů**, pokud to vyžaduje situace, vždy se snažíme o maximální urychlení přípravy zprávy
- **klienta vždy seznamujeme s obsahem žádosti o zprávu i se zněním zprávy** (v optimálním případě při osobním jednání, pokud to situace neumožňuje, seznámení probíhá telefonicky)
- **telefonicky poskytujeme pouze informace o datu zahájení spolupráce s klientem, termínech využití služby a datu ukončení či přerušeni spolupráce, a to pouze pracovníkům orgánu sociálně právní ochrany dětí**

**Důležitá informace - prosím zaškrtněte, pokud se týká spolupráce s daným klientem či organizací**

**ZAŠKRTNĚTE RUČNĚ**

Pokud bude spolupráce s klientem ukončena nebo přerušena, klient souhlasí s poskytnutím této informace pracovníkovi z odesílající organizace

Klient bere na vědomí, že v případě navázání spolupráce s orgánem sociálně právní ochrany dětí, není možné vést anonymní evidenci práce s uživatelem služby, a to na doporučení MPSV. Sdělování údajů orgánu sociálně-právní dětí se řídí §100a Zákona 108/2006 Sb. Poradenské centrum Zebra je podle ustanovení § 53 odst. 1 písm. f) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, povinno sdělit bezplatně údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření.

Datum a podpis pracovníka, který doporučení zpracoval	
Datum a podpis klienta	
Termín a místo sjednané konzultace, případně jméno a příjmení pracovníka (pokud je předem dohodnuto)	
Datum a podpis pracovníka Poradenského centra Zebra, který s klientem navázal první kontakt	

**Obecné informace o službě:**

- Poradenské centrum ZEBRA je registrovanou službou dle Zákona 108/2006 Sb. typu odborné sociální poradenství, identifikátor 3105548
- Poskytovatelem služby je Vzdělávací, sociální a kulturní středisko při Nadaci Jana Pivečky, o.p.s., IČ 28269501, se sídlem Horní náměstí 111, 76321 Slavičín, zastupované Mgr. Boženou Filákovou, ředitelkou
- Služba je poskytována bezplatně

Tento dokument slouží jako vstupní materiál pro zahájení spolupráce mezi Poradenským centrem Zebra a jiným subjektem, pokud tento subjekt požaduje, aby byl uveden jako spolupracující nebo vyžaduje aktivní spolupráci.

Datum poslední aktualizace dokumentu: 15. 5. 2019