

**MASARYKOVA
UNIVERZITA**

FAKULTA SOCIÁLNÍCH STUDIÍ

Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech

Diplomová práce

BC. KATEŘINA MĚCHÁČKOVÁ, DIS.

Vedoucí práce: PhDr. Mirka Nečasová, PhD.

Katedra sociální politiky a sociální práce
Sociální práce

Brno 2022

M U N I
F S S

Bibliografický záznam

Autor:	BC. Kateřina Měcháčková, DIS. Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita Katedra sociální politiky a sociální práce
Název práce:	Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech
Studijní program:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Mirka Nečasová, PhD.
Akademický rok:	2022
Počet stran:	113
Klíčová slova:	sociální práce, odbor sociálně-právní ochrany dětí, sociální pracovník, postoj, poradenství, mediaci, rodičovský spor

Bibliografic record

Author: BC. Kateřina Měcháčková, DIS.
Faculty of Social Studies, Masaryk University
Department of Social Policy and Social Work

Title of Thesis: The attitudes of social workers at OSPOD to
Counseling and Mediation in Parental Disputes

Degree Programme: The Social Work

Supervisor: PhDr. Mirka Nečasová, PhD.

Academic Year: 2022

Number of Pages: 113

Keywords: social work, the department of social and league
protection of children, social worker, the attitude,
counseling, mediation, parental dispute

Abstrakt

Cílem diplomové práce je zjistit, jaký je postoj sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí k poradenství a mediaci při rodičovských sporech. V teoretické části práce se zaměřuji na uchopení pojmů z hlediska odborné literatury. Jedná se o teoretické uchopení sociálně-právní ochrany dětí, sociálního pracovníka, rodičovských sporů, mediace a poradenství. V metodologické části práce jsou popsány využitě metody a postup kvalitativního výzkumu. Interpretační část popisuje samotný výzkum a v závěru práce je zodpovězena hlavní výzkumná otázka *Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?* a jsou reprezentovány výsledky.

Abstract

The aim of the diploma thesis is to find out what is the attitude of social workers of the body of social and legal protection of children to counseling and mediation in parental disputes. In the theoretical part of the work I focus on grasping the terms in terms of literature. It is a theoretical understanding of the social and legal protection of children, social workers, parental disputes, mediation and counseling. The methodological part of the thesis describes the methods used and the process of qualitative research. The interpretive part describes the research itself and at the end of the thesis the main research question is answered *What is the attitude of OSPOD social workers to counseling and mediation in parental disputes?* and the results are represented.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech zpracovala sama. Veškeré prameny a zdroje informací, které jsem použila k sepsání této práce, byly citovány a jsou uvedeny v seznamu použitých pramenů a literatury.

V Brně 14. prosince 2022

.....
BC. Kateřina Měcháčková, DIS.

Poděkování

Tímto děkuji PhDr. Mirce Nečasové, PhD. za vedení diplomové práce, za její čas, který mi věnovala, za cenné rady a užitečné podněty. Také bych ráda poděkovala všem respondentům, kteří se ochotně podíleli na rozhovorech.

Obsah

Seznam pojmů a zkratk	7
Úvod	9
A. TEORETICKÁ ČÁST	11
1 Sociálně právní ochrana dětí	12
1.1 Orgán sociálně-právní ochrany dětí	12
1.2 Činnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí	14
1.3 Pracovník sociálně-právní ochrany dětí	16
1.4 Klient sociálně-právní ochrany dětí	18
2 Rodičovské spory	20
2.1 Konflikty a spory rodičů	20
2.2 Dopady na dítě	23
2.3 Způsoby řešení rodičovských sporů	26
2.4 Poradenství	29
2.5 Mediace	31
3 Postoj	34
3.1 Definice pojmu	34
3.2 Kognitivní složka postoje	35
3.3 Emocionální složka postoje	36
3.4 Behaviorální složka postoje	38
B. METODOLOGICKÁ ČÁST	40
4 Metodika	41
4.1 Cíl výzkumu	41
4.2 Výzkumná strategie	41
4.3 Operacionalizace	42
4.4 Metoda sběru dat	44

4.5	Jednotka zkoumání a jednotka zjišťování.....	44
4.6	Realizace výzkumu.....	45
4.7	Etika výzkumu	46
C. INTERPRETAČNÍ ČÁST		47
5	Interpretace a analýza dat	48
5.1	Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci na kognitivní úrovni.....	48
5.2	Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci na emociální úrovni	59
5.3	Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci na konativní úrovni.....	69
Závěr		79
Bibliografie		83
Příloha A	Tabulka operacionalizace	89
Příloha B	Tabulka demografických údajů	92
Příloha C	Pořadí otázek v rozhovoru	93
Rejstřík		95
Stat'		97

Seznam pojmů a zkratk

DVO	– dílčí výzkumná otázka
HVO	– hlavní výzkumná otázka
IPOD	– individuální plán ochrany dítěte
Nezl.	– nezletilé/ý
NRP	– náhradní rodinná péče
OSPOD	– Orgán sociálně-právní ochrany dětí
SPOD	– sociálně-právní ochrana dětí
MPSV	– Ministerstvo práce a sociálních věcí
ZSPOD	– zákon o sociálně-právní ochraně dětí
ust.	– ustanovení

Úvod

Téma diplomové práce Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech jsem si vybrala, jelikož jsem zaměstnaná na orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Vnímám, že práce na OSPOD je celkově pro sociální pracovníky velmi náročná, je zapotřebí pracovat s velkou psychickou odolností, empatií, nadhledem a pozitivním přístupem. Při opatrovnickém řízení pracuje sociální pracovník nejen se samotnými rodiči, kteří jsou mnohdy v kolizi, ale také s nezletilými dětmi, na které je zapotřebí brát velký zřetel. Rozpad rodiny představuje velmi náročnou životní událost v životě dítěte, negativně může ovlivnit další jeho život a domnívám se, že je zde nezbytná i participace onoho samotného dítěte. Té se mohou chopit právě rodiče poté, co budou poučeni o možnostech k řešení situace prostřednictvím schůzky na OSPOD. Při svém zaměstnání si více uvědomuji, jak je podstatné využívat nástrojů k řešení dané situace, ať už poradenství či mediace. Mám za to, že by sociální pracovník neměl pouze doporučovat pomáhající organizace nebo služby, které se zaměřují na pomoc při rozvodech či rozchodech, ale nezbytný je i jejich postoj na ony možnosti či nástroje pomoci. Cílem je maximální zapojení všech účastníků v řešení rodičovské odpovědnosti tak, aby se dosáhlo optimálního výsledku.

Symbolický cíl dané práce je upozornění na nežádoucí stav, za který považuji takový stav, kdy nezletilé děti, jenž jsou vtaženy do rodinných problémů, jsou zároveň vystaveny velkým tlakům a stresům. Při nevhodně využitých nebo zcela nevyužitých formách pomoci v rámci poradenství a mediace se mnohdy děti dostávají do kolize rodičů a ocitají se tak v nelehké až náročné životní situaci. Při tomto nastaveném modelu může dojít k mnoha negativním vlivům, které se projeví celkově ve spolupráci pracovníka a klienta. Jde například o narušení důvěry mezi klientem a pracovníkem, podjaté chování stran pracovníka, navázání příliš důvěrného vztahu, ale i syndromu vyhoření či syndromu pomáhajícího.

Za žádoucí považuji, aby poradenství a mediace byly vnímány sociálními pracovníky OSPOD jako přínosná možnost řešení rodičovských sporů a byly tak hojně využívány při práci s nimi. Mám za to, že pokud by byli pracovníci proškoleni k interdisciplinární spolupráci jejich úřadu s jinými pomáhajícími organizacemi, přineslo by to zejména daleko lepší výsledky při řešení sporů takovým způsobem, aby byl zachován nejlepší zájem dítěte. S tím souvisí i další žádoucí a přínosný jev pro samotné

nezletilé děti, které vstupují do sporů svých rodičů. V případě, že by byla nastavena otevřenost pracovníků OSPOD ke spolupráci s dalšími organizacemi, byl by zde prostor pro dlouhodobější a trvalejší práci s celou rodinou a samotnými rodiči. Ti by mohli díky poradenství a mediaci zaujmout pozitivní postoj k vyřešení jejich sporů a nenechávali by tak na úvaze soudu, aby rozhodl o blahu jejich dítěte.

Pro provedení výzkumu byla stanovena hlavní výzkumná otázka, **Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?**

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku může dopomoci k dosažení žádoucího stavu, za který považují, aby sociální pracovníci OSPOD změnili svůj postoj k poradenství a mediaci při rodičovských sporech a efektivně toto využívali při práci s celou rodinou nebo i v rámci multidisciplinární spolupráce. Vhodně a efektivně využívanými postupy, v tomto případě poradenství a mediaci, by mohlo dojít k minimalizaci rizik a ohrožení zájmů a blaha nezletilého dítěte.

Diplomová práce je strukturovaná do teoretické části práce, která je opřena o odbornou literaturu, dále do metodologické části, která popisuje postup výzkumu a do interpretační části. V první kapitole teoretické části se práce zabývá sociálně-právní ochranou dětí, kde je popsán OSPOD, jeho činnosti, a ve vztahu k hlavní výzkumné otázce definuje také pracovníka a klienta orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Další kapitola je zaměřená na rodičovské spory a uvádí mimo definice pojmu také dopady těchto na samotné děti. Pro hlavní výzkumnou otázku je téma rodičovských sporů stěžejní a kapitola se věnuje také způsobům řešení těchto konfliktů a konkrétně se zabývá poradenstvím a mediací. Třetí kapitola teoretické části je zaměřena na postoj, který je nezbytný pro výzkumnou část práce, kdy jsou prováděny polo strukturované rozhovory se sociálními pracovníky OSPOD a celý rozhovor je postaven na kognitivní a emocionální složce postoje a na vztahu postojů k chování.

A. TEORETICKÁ ČÁST

Diplomová práce na téma Postoj sociálních pracovníka OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech se v rámci teoretické části v ukotvení do teoretického konceptu zabývá vymezením pojmu sociálně právní ochrana dětí, zabývá se činností, sociálními pracovníky a klienty OSPOD, dále pak rodičovskými spory, způsoby jejich řešení a konkretizací dvou přístupů pomoci rodinám, a to poradenství a mediaci a v poslední kapitole také postojem a jeho třemi složkami.

Pro uchopení teoretického rámce práce bylo nutné vymezení relevantní literatury, která byla vymezena z hlediska akademického statusu, tematického rámce a jazykového konceptu. Z hlediska akademického statutu je v práci využita odborná publikace od známých a respektovaných autorů, dále pak publikace v odborných časopisech, které jsou publikovány především akademiky, které se ve své sféře pohybují a prohlubují teoretické koncepty do praxe. V práci je využita také platná legislativa České republiky. Tematické uchopení vymezení relevantní literatury je z části korespondující s klíčovými slovy tématu. Tematicky je práce obecně zaměřena na sociální práci, v dílčím rozložení pak na sociální práci s klienty sociálně právní ochrany dětí. Zaměřuje se na postoj k poradenství a mediaci. Z jazykového hlediska jsou využity zdroje v českém, výjimečně ve slovenském jazyce a z hlediska cizích jazyků jsou pak využity publikace v jazyce anglickém.

1 Sociálně právní ochrana dětí

V dané kapitole bude uvedena sociálně právní ochrana dětí na našem území, bude přiblíženo, kdo a jak činnost sociálně právní ochrany dětí koná. Ve vztahu k výzkumné části této práce je popis SPOD velmi důležitý, aby došlo k přesné představě a vymezení, co je náplní práce sociálních pracovníků OSPOD a čím se zabývají.

1.1 Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Sociálně právní ochrana dětí je činnost, která je přesně upravena zákonem a dbá práv a zájmů dítěte. Zkráceně se pro výkon sociálně právní ochrany dětí používá zkratka SPOD a pro oddělení sociálně právní ochrany dětí OSPOD.

Prvořadým právním vymezením je zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Dle výše uvedeného zákona je SPOD vymezován jako:

- a) „Ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.“ (ust. § 1 zákona č. 359/1999 Sb.)

V rámci výkonu sociálně právní ochrany dětí je stěžejním zákonem výše zmiňovaný zákon č. 359/1999 Sb., avšak mezi další důležitá ustanovení spadá Úmluva o právech dítěte, zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy, zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy, trestní řád, aj.

Z hlavních cílů, jenž jsou ukotveny zákonem OSPOD a jsou uvedeny výše v textu, vyplývá, že stát nese odpovědnost za ochranu dětí a jejich zdravého vývoje, zejména tělesného, psychického a mravního. Nenahrazuje povinnosti a odpovědnosti rodičů a nesmí zasahovat do jejich postavení a rodičovské zodpovědnosti (v případě, že nejsou ohroženy práva dítěte). Tato povinnost státu vyplývá z několika norem ústavního mezinárodního charakteru. Nejdůležitějším dokumentem v této oblasti se dá považovat Úmluva o právech dítěte přijatá v roce 1989. Rovněž Listina

základní práv a svobod, jež je součástí ústavního pořádku České republiky, zaručuje právní ochranu rodině, rodičovství se zvláštním důrazem na ochranu dětí a mladistvých (Novotná, Fejt, 2009).

Každé dítě má státem garantovanou ochranu, péči a jeho práva. Jde o širokosáhlý soubor oprávnění, a proto je ochrana dítěte upravena v různých právních odvětvích a předpisech. Jedná se převážně o oblasti sociální, zdravotní, školské, trestní apod. Sociálně-právní ochrana dětí spadá mezi specifické oblasti výkonu sociální práce.

SPOD je na našem území poskytována bezplatně všem nezletilým dětem – tj. ve věkové hranici do 18 let věku, zejména pak těm, které mají trvalý pobyt na území České republiky (Novotná, Fejt, 2009). Zákon o SPOD (§ 6, odst. 1 zákona o SPOD) specifikuje, že klienty OSPOD jsou nezletilé děti do osmnácti let věku, které mají na území České republiky trvalý pobyt a jejich rodiče (nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte) *„zemřeli, neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti“*

Primárně je sociálně právní ochrana dětí zajišťována státem, který však své kompetence přenechává na resortech státní správy a ti přenechávají výkon na samosprávě (Matoušek, Pazlarová, 2016). Stát je odpovědný za ochranu dítěte nebo dětí před násilím – tělesným nebo duševním a za ochranu jejich zdravého vývoje. Hlavním principem sociálně-právní ochrany dětí je pak preventivní působení na rodinu a rodinné vztahy, přičemž důraz je kladen na ochranu dětí nebo dítěte před sociálně patologickými jevy (Šeredová, 2012).

Orgány sociálně-právní ochrany dětí jsou dle zákona o SPOD obecní úřady, obecní úřady s rozšířenou působností, krajské úřady Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí (poskytuje SPOD ve vztahu k cizině) (Špeciánová, 2007). Kromě těchto orgánů existují i další subjekty, které SPOD poskytují. Jedná se o kraje a obce v samostatné působnosti, komise pro SPOD a další právnické a fyzické osoby, které mají k výkonu sociálně-právní ochrany dětí vydáno pověření (Šeredová, 2012).

Z výše uvedených orgánů mají nejvýznamnější roli v rámci faktického výkonu SPOD obecní úřady s rozšířenou působností. Hlavním důvodem je skutečnost, že jedině tyto orgány mají možnost bezprostředně sledovat situaci dítěte hrozí-li ohrožení na životě či zdraví, mohou včas dělat potřebná opatření se znalostí problému a místních podmínek. Zákon jim proto ukládá nejvíce povinností v ochraně dětí a pomoci rodičům (Novotná & Burdová, 2007).

Vedle obecních úřadů s rozšířenou působností také kraje a obce poskytují výkon SPOD v samostatném působení. Tyto orgány mají největší přehled o místní příslušnosti, znají danou lokalitu a spolupracují s místními institucemi jako školy, organizace, pediatři aj.

Krajské úřady a magistráty měst sehrávají roli metodického, kontrolního a odvolacího orgánu. Mají na starosti celý proces zprostředkování náhradní rodinné péče. Udělují pověření pro výkon SPOD pro právnické a fyzické osoby. MPSV má ve svých kompetencích řešení celé péče o rodinu a výkonu sociálně právní ochrany dětí. Je nadřízeným orgánem pro Úřad pro mezinárodně právní ochrany dětí a dále v oblasti sociálně-právní ochrany dětí připravuje legislativní změny. (Novotná, Fejt, 2009)

Na základě výše uvedeného lze shrnout, že cílem sociálních pracovníků OSPOD by mělo být *„zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči“*, přičemž je však nutné přihlížet i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte a jeho rodiny (§ 5 zákon o SPOD).

1.2 Činnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí

V následující kapitole bude uvedena činnost orgánu sociálně právní ochrany dětí, kterou činní obecní úřad a obecní úřad obce s rozšířenou působností. Činnost OSPOD je specifikována zákonem, metodikami a standardy práce, které poskytuje MPSV.

SPOD (§ 6 zákon o SPOD) se zaměřuje především na děti,

- *jejichž rodiče zemřeli, či neplní povinnosti vyplývající z jejich rodičovské odpovědnosti, nebo své rodičovské kompetence zneužívají,*
- *které jsou v péči jiné osoby, která je odpovědná za jejich výchovu,*
- *vedoucí zahálčivý či nemravný život, opakovaně utíkající z domova, páchající trestnou činností či na děti, které jsou oběťmi trestných činů,*
- *s rizikovým chováním, azylanty či děti žádající o mezinárodní ochranu.*

Orgány SPOD jsou povinny poskytnout samotnému nezletilému dítěti pomoc při ochraně svého života a svých práv. A dítě má právo požádat tyto orgány a zařízení o pomoc i bez vědomí rodičů či jiných dalších osob odpovědných za výchovu dítěte. Podobně rodiče nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte má právo požádat orgán SPOD o pomoc a ty jsou povinny ji poskytnout (Šeredová, 2012).

Velmi důležitá je evidence dětí, které jsou vyhodnoceny dle § 6 zákona o SPOD. Dále pak evidence dětí, u kterých byl obecní úřad či obecní úřad obce s rozšířenou působností soudem ustanoven jako kolizní opatrovník. V případě soudního jednání ustanovuje soud dle ust. § 469 odst. 1 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních a v souladu s ust. § 892 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku úřad obce či obce s rozšířenou působností, jako opatrovníka nezletilých v soudním řízení, tak aby byly ochráněny práva a zájmy nezletilých.

Nejčastějším zastupováním nezletilého v soudním řízení je zastoupení u opatrovnického soudu, kdy je nutné mezi rodiči, kteří jsou v rozvodovém řízení, aby nejprve podali k soudu úpravu poměrů vůči jejich společným dětem. Jedná se o úpravu výchovy a výživy nezletilého. Dále se může jednat o právní úkon, například přijetí dědictví, přepis nemovitosti aj. (Standardy kvality sociálně právní ochrany pro OSPOD, 2021)

Podle Šeredové (2012) je předpokladem účinné a včasné pomoci a ochrany života, zdraví a příznivého vývoje dítěte vůbec vědět o rodinách, které by mohly potřebovat nebo potřebují pomoci, a proto mnoho úkonů spožívá v preventivním a výchovném působení. Hlavními činnostmi OSPOD jsou:

- a) *vyhledávání ohrožených dětí*
- b) *práce s rodiči na posílení rodičovských kompetencí, jednání o nedostatecích ve výchově, projednávání nedostatků v chování dětí*
- c) *prověřovat, zda se dítě nevyskytuje v nevhodném, ohrožujícím prostředí*
- d) *podávat podněty k soudu ohledně výchovných opatření*
- e) *vykonávat opatrovníka a poručníka dítěti*
- f) *navštěvovat děti v ústavních zařízeních*
- g) *podávat soudu zprávy o dětech, u kterých je nařízen soudní dohled*
- h) *poskytovat poradenskou činnost*
- i) *přítomnost u výslechů nezletilých*
- j) *spolupracovat se soudy, věznicemi, intervenčním centrem, probační a mediační službou, orgány činnými v trestním řízení aj. (Zákon o SPOD).*

Jedná-li se o zájem nezletilého, může OSPOD uložit dítěti či rodičům výchovné opatření, přičemž tento nástroj je použit z důvodu předcházení problémů ve vývoji či výchově nezletilého dítěte. Takovým výchovným opatřením je napomenutí nezletilého, rodiče nebo osoby odpovědné za výchovu, stanovení dohledu nad výchovou, uložení povinnosti využít odbornou poradenskou činnost nebo se účastnit mediačního jednání. OSPOD má možnost obracet se na soud ve věci podání návrhu na

omezení či zbavení rodičovské odpovědnosti, na stanovení vhodného výchovného opatření, na ústavní výchovu, svěřením nezletilého do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc nebo svěřením do pěstounské péče (Šeredová, 2012). Další z povinností sociálních pracovníků OSPOD je vyhledávat děti vhodné pro umístění do náhradní rodinné péče a vyhledávat vhodné osoby pro výkon náhradního rodiče. Poskytovat žadatelům poradenství, sledovat děti v náhradní rodinné péči. Spolupracovat s biologickými rodiči, jejichž děti jsou v NRP a jednat s krajskými úřady a magistráty měst. (Matoušek, Pazlarová, 2016)

Dalším možným nástrojem, který má OSPOD k dispozici využít je možnost pořádání případových konferencí, které jsou vedeny vyškoleným facilitátorem. Vedle toho pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí vytváří s rodinami tzv. IPOD – individuální plán ochrany dítěte, který utváří kroky a cíle spolupráce sociálního pracovníka s rodinou. (Standarty kvality sociálně právní ochrany pro OSPOD, 2021)

Sociální pracovníci orgánu sociálně právní ochrany dětí při své činnosti spolupracují s institucemi, jako jsou školy, střediska poskytující volnočasové aktivity pro nezletilé, lékaři. Spolupracují s policií, statním zastupitelstvím, soudy, ústavními zařízeními a nestátními organizacemi. (Matoušek, Pazlarová, 2016)

1.3 Pracovník sociálně-právní ochrany dětí

Pozice sociálního pracovníka a předpoklady pro výkon tohoto povolání jsou vymezeny v zákoně č. 108/2006 Sb. (§109 zákon o sociálních službách). Mezi předpoklady spadá například výkon sociální šetření v rodině a domácnosti klienta, poskytování sociálně právního poradenství, depistážní činnost aj. Dále pak konkrétní kompetence sociálních pracovníků na OSPOD a výkon SPOD pověřenými osobami jsou vymezeny zákonem o SPOD (§48 zákon o SPOD).

V naší zemi není přímo vysokoškolský obor, který by byl zaměřen na sociální pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Absolventi vycházejí z vyšších odborných a vysokých škol jako kvalifikovaní sociální pracovníci, speciální pedagogové či odborníci v jiných pomáhajících profesích. Znalosti sociálních pracovníků jsou u nás ověřovány dokladem o absolvování. Pracovníci OSPOD jsou ze zákona povinni absolvovat 24 hodin povinného vzdělávání v oboru ročně (§111 zákona o soc. službách).

Pracovníci orgánu sociálně právní ochrany dětí jsou zaměstnanci státní správy pracující v samosprávě a vztahuje se na ně povinnost absolvování zkoušky zvláštní odborné způsobilosti, kdy tato zkouška musí být absolvována do 18 měsíců od nástupu na pozici sociálního pracovníka OSPOD, případně může pracovník požádat o uznání rovnocennosti vzdělání na základě svého vysokoškolského vzdělání. Povinnost je upravena dle vyhlášky (Vyhláška č. 512/2002 Sb.) o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků a dle zákona (Zákon č. 312/2002 Sb.) o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů.

Sociální pracovník vykonávající sociálně-právní ochranu musí být teoreticky i prakticky schopen řešit složité životní situace dětí, do kterých se ve většině případů nedostávají vlastní vinou, ale nejčastěji v důsledku špatného přístupu rodičů. V České republice v současnosti pracuje v rámci OSPOD kolem 2 700 sociálních pracovníků (všechny kraje) (Statistická ročenka, 2021). Jednotlivé orgány a zejména sociální pracovníci, kteří na nich pracují, disponují s různými pravomocemi a kompetencemi.

Náplň práce sociálních pracovníků pracujících na OSPOD v sobě zahrnuje celou řadu činností jak v oblasti přímé práce s klienty, tak i v oblasti nepřímé práce jako prevence, osvětová činnost, administrativní činnost, vzdělávání apod. Za základní povinnost pracovníků SPOD Bechyňová a Konvičková (2008) označují ochranu všech zájmů, života a zdraví (ve všech jeho složkách) nezletilých ohrožených dětí.

Podstatnou činností sociálního pracovníka na OSPOD by měla být komunikace s klientem, posuzování a zjišťování míry ohrožení dítěte a určování a hodnocení vlivů a aspektů, které způsobují vznik ohrožení dítěte či sociálních problémů klientů. Běžnou činností sociálního pracovníka OSPOD by mělo být také vyhodnocování a přehodnocování, jakým způsobem funguje rodina, provádění intervencí v rodině vedoucí tak, aby docházelo k minimalizaci ohrožení dítěte. Dále také ovlivňování průběhu rozvodu či rozchodu rodičů tak, aby byl minimalizován nepříznivý dopad na dítě a na jeho další vývoj, rozpoznávání nezájmu rodičů o dítě, pomáhání rodinám, kde se vyskytuje řada problémů a některé jsou již dlouho přetrvávající s cílem stanovit si priority v jejich potřebách, podporovat vlastní zdroje rodiny, případně zprostředkovávat využití jiných zdrojů, hodnotit vlivy výchovného prostředí na dítě, které je umístěno v ústavním zařízení. Neméně důležitou činností sociálního pracovníka je spolupráce s dalšími kolegy z pomáhajících profesí a řešení etických a dalších

dilemat plynoucích z práce s klienty a kultury organizace (Matoušek, Pazlarová, 2016).

Sociální pracovník OSPOD zastává roli kolizního opatrovníka dítěte při soudních/opatrovnických jednáních ve věcech péče a úpravy péče o dítěte (Matoušek, 2003). Šeredová (2012) doplňuje, že nemůže-li rodič zastoupit své dítě, jde-li o právní úkony, ustanoví soud nezletilému dítěti opatrovníka, který bude dítě v řízení nebo při jednotlivých právních úkonech zastupovat. Tímto bývá zpravidla obecní úřad obce s rozšířenou působností. A na něm vykonává funkci onen opatrovník orgán sociálně-právní ochrany dětí.

Pracovníci OSPOD bývají zpravidla rozdělení na – terénní sociální pracovníky, sociální pracovníky náhradní rodinné péče a kurátory trestné činnosti dětí a mládeže, kdy dané uspořádání vyplývá ze standardů kvality sociálně právní ochrany dětí daného oddělení.

1.4 Klient sociálně-právní ochrany dětí

Obecně označení klient je v sociální práci zavedeným pojmem, avšak bývá mnohdy kritizován. V novodobém pojetí si můžeme pod pojmem klient představit také zákazníka. Dále také můžeme pracovat s výrazy jako příjemce služby, adresát či uživatel služby (Malík, Holasová, 2014). Klientem oddělení sociálně právní ochrany dětí je v první řadě nezletilé dítě, ale také i jeho rodiče nebo jiné další osoby odpovědné za jeho výchovu. Sociální pracovník OSPOD obvykle pracuje s celou rodinou, nebo s celým blízkým okolím dítěte.

Klientem OSPOD může být jedinec, který sám OSPOD vyhledá a je motivován se sociálními pracovníky spolupracovat, přijde na oddělení sociálně právní ochrany dětí za účelem poradenství a chce řešit svou situaci. S takovým klientem bývá obvykle bezproblémová spolupráce (Šeredová, 2012).

Sociální pracovník na OSPOD pracuje s dětmi, které jsou mnohdy označovány za rizikové. Jedná se o děti, které například zanedbávají školní docházku, mají problémy s alkoholem nebo s jinými návykovými látkami. V závislosti na prostředí, ve kterém vyrůstají, se mohou připojit i problémy spojené s kriminalitou nebo prostitucí. Jako problémové chování je také označeno časté utíkání z domova nebo umisťování dítěte do ústavního zařízení (§6 zákona o SPOD).

Na jedné straně je tedy chování dítěte, které lze označit za problémové – rodiče si s dítětem neví rady nebo nemají schopnosti dítě vést. Na straně druhé může být problémová celá rodina, která svými negativními vlivy působí na dítě, jež je zanedbávané nebo se pod vlivem rodiny a prostředí, ve kterém žije, chová nepatřičně a proti společenským normám (Špeciánová, 2007). Navzdory negativním vlivům nebo rizikovému chování dítěte, ve většině případů není pochyb o tom, že dítě zůstane v rodině. Dokud problémy nejsou alarmující a dítě není ohroženo na životě či zdraví, pracuje se s celou rodinou, poskytuje se jí poradenství, podpora a jako poslední řešení je odebrání dítěte z rodiny (Pemová, Ptáček, 2012).

Smutková (2007) tvrdí, že je třeba pracovat s celou rodinou, protože právě ona je nebo může být zdrojem problému jednotlivce. Rodinný systém je tedy narušen tak, že potřebuje pomoc zvenčí.

Pracovníci využívají vztahů v rodině a komunikaci mezi členy pro pochopení a identifikaci problému. Sociální pracovník mluví s dětmi a měl by brát jeho přání a zájmy na vědomí. Ne vždy se však shodují zájmy pracovníka se zájmy rodiny a dítěte. Z tohoto faktu také vyplývají mnohé problémy, které se vyskytují mezi samotným pracovníkem a rodinou. Rodiny mohou být různé – od spolupracujících a ochotných něco změnit, po rodiny, které jsou v neustálé konfrontaci a opozici k pracovníkovi. Obecně jsou takovéto rodiny označovány za nespolupracující, ačkoli povinnost rodiny spolupracovat vyplývá ze zákona o SPOD (Pemová, Ptáček, 2012).

Rodina nemusí vnímat problém, nechce pomoc nebo ji bere jako zásah do soukromí. Nejedná se tedy pouze o rodinu nespolupracující, ale také o rodinu nemotivovanou. Proto je v sociální práci důležitá důvěra, navázání vztahu s klientem a vnímání jeho jedinečnosti, osobnosti a věnovat pozornost názorům klienta. Tyto náležitosti pak ulehčí práci v procesu pomoci (Pemová, Ptáček, 2012).

Velmi častým klientem OSPOD jsou také rodiny s více, jejichž potíže jsou v různých oblastech – finance, bydlení, rodičovské kompetence, problémové chování dětí atd. S takovýmto typem klienta není jednoduché pracovat, proto si pracovník přizývá na pomoc další organizace (Matoušek, Pazlarová, 2014).

Na OSPOD se pracovníci setkávají také s agresivními klienty, kdy při práci s nimi je především nutná obezřetnost. Je nutné, aby pracovník jasně vymezil své hranice, při jednání s klientem měl zajištěnou únikovou cestu a o přítomnosti takového klienta informoval své kolegy, aby předešel možnému riziku. (Matoušek, Pazlarová, 2016)

2 Rodičovské spory

Tato kapitola se zabývá rodičovskými spory a konflikty společně také s tím, jaké tyto potíže mají dopady na samotné děti. Vzhledem k tomu, že období rozchodu či rozvodu je velmi náročné pro celé rodiny, kapitola se také blíže věnuje možnostem a opatřením, které lze v těchto případech využít. S těmi se můžou rodiny potkat na orgánu sociálně-právní ochrany dětí a je možné díky těmto zmírnit napětí panující v rodině a omezit spory mezi rodiči, současně s užíváním kroků vedoucí ke spokojenosti všech členů.

2.1 Konflikty a spory rodičů

Rodičovské spory sami o sobě nejsou ani dobré ani zlé, až způsob řešení jim přidává pozitivitu či negativitu. Krýslová (2018) uvádí, že v období rozvodu či rozchodu jsou rodičovské spory vysoce rizikové, které mohou poškodit vztahovou výbavu dětí, a tím snížit jejich šanci na šťastný budoucí život.

Manželský (rodinný) nesoulad je první fází tohoto procesu, ve které partneři mezi sebou mají konflikty, které nemusí být závažné, avšak jejich aktérům se nedaří najít vhodné způsoby, které by problémy odstranily. V rodinách toto období není ničím výjimečným, málokdy postoupí tento stav do další fáze, jíž je manželský (rodinný) rozvrat, který znamená vážnější ohrožení stability rodiny, některé funkce rodiny přestávají být adekvátně naplňovány. Období může být různě dlouhé. Je vyčerpávající pro všechny členy rodiny, charakteristické atmosférou napětí, hádek a výčitek (Plaňava, 2000). Avšak Matoušek et al. (2010) konstatuje, že v období vážného ohrožení vztahu se v některých rodinách objevuje snaha manželů funkční vztah obnovit, nastolit dřívější rodinnou harmonii. V takových případech se partneři pokouší vymyslet, jak by spolu mohli trávit volný čas, získávat nové společné vzpomínky s nadějí příznivého ovlivnění stavu. Povětšinou se však stane opak a toto činění zdůrazní manželské potíže. Když ke zlepšení situace nedojde a rodinný rozvrat dále trvá, manželé či partneři (nebo jeden z nich) se můžou rozhodnout vztah definitivně ukončit rozchodem nebo právní cestou – rozvodem manželství. Matějček a Dytrych (2002) však nezapomínají na rodiny, které prožívají chronický, vleklý rozvrat, v němž se povaha

vzájemných vztahů také nijak nelepší, přesto se manželé či partneři pro rozvod nerozhodnou. Pro takový stav užívají tito autoři pojem nedeklarovaný rozvod.

Skutečnost, že rozchod či rozvod rodičů není v současné době nic ojedinělého, neznamená, že je pro zúčastněné jednoduchý. Pokud bychom vycházeli z klasifikace životních událostí, které mohou podmínit vznik krize, tak jak ji sestavili v roce 1964 Holmes a Rahe, rozpad partnerství stojí po smrti partnera na nejvyšší příčce (Špatenková et al., 2004). Rozvod je náročný pro oba partnery, i toho, který byl se záměrem rozvést se iniciativnější (Matoušek et al., 2010). Končí tím společný život, který mohl být budován oběma partnery mnoho let. Za tu dobu do něj investovali spoustu sil, času, peněz a citu. Vyrovnávání se s ukončením vztahu je záležitost dlouhodobá, proces může trvat 2–3 roky. Vytvoření si nového způsobu života, ve kterém již manžel či partner nehraje stejnou roli jako před rozvodem/rozchodem, vyžaduje čas (Plaňava, 2000; MPSV, 2012). Plaňava používá pro proces, jímž si musí bývalí manželé projít, aby mohli ve svém životě pokračovat nezatíženi negativními emocemi doprovázejícími zánik vztahu, pojem psychorozvod a definuje (2000, s. 65) jej jako „...sled procesů a úkolů, jejichž smyslem je vyrovnat se s rozpadem manželství tak, aby se minimalizovaly rozvodové ztráty i strádání a utvářely předpoklady k uspokojivému žití po rozvodu.“

Čeština pojem „konflikt“, stejně jako mnoho dalších jazyků, převzala z latiny („conflictus“) a v podstatě znamená „...někoho něčím zasáhnout.“ (Křivohlavý, 2002, s. 17). Přičemž je důležité, že latinská předpona slova (–con) zdůrazňuje aspekt vzájemnosti. Tedy dvě síly, které jsou někdy postaveny úplně proti sobě, mezi sebou bojují ve snaze dostat svému záměru. A tím tak minimalizovat či úplně vyloučit zisk protistrany v dané záležitosti (Křivohlavý, 2002). V textu diplomové práce tedy půjde o konflikt mezi rodiči, kteří se nacházejí v situaci, kdy jejich společné soužití a rodičovství zaniká. Obecněji bude popsáno, že rodičovské konflikty mohou vzniknout v období před, během či po rozvodu/rozchodu.

Rozvodový konflikt

Rozvodový konflikt se dle Strause (1979, in Johnston, 1994) skládá minimálně ze tří základních rovin. V první řadě jde o předmět sporu. Může jít například o spory týkající se majetku, financí či otázek péče a výchovy dítěte. Druhou rovinu tvoří taktiky, způsoby chování, jimiž se konflikt řeší. Do skupiny neformálních způsobů autor zařazuje například snahu rodičů domluvit se bez asistence odborníků, slovní

agresi, fyzické násilí, ale i neřešení problému. K formálním způsobům řadí takové, ve kterých se angažují odborníci pracující s rodinami ve sporu, jako jsou například mediátoři, terapeuti či sociální pracovníci. Třetí rovina vypovídá o postojích, jaké k sobě rodiče mají, jak je nepřátelství mezi nimi vystupňováno.

Takto popsané dimenze konfliktu jsou však zjednodušené, skutečnost je komplikovanější, jelikož každá ze stran sporu může jako jeho předmět vnímat něco jiného, můžou se mezi sebou lišit v taktikách, které používají a samozřejmě i v tom, jak moc negativně toho druhého vnímají. Celou problematiku také ztěžuje fakt, že konflikt mezi rodiči, který vznikl například z důvodu rozličných představ o vypořádání majetku, se může rozšířit do jiné oblasti, například rodičovské (Johnson, 1998). Rogalewiczová (2019) se zabývá přímo problematikou rodičovského konfliktu, přičemž jej rozděluje dle jeho základu.

Rodičovský konflikt

Dle Rogalewiczové (2019) je možno rodičovské konflikty rozdělit na dva druhy podle toho, v čem tkví jejich jádro. Autorka rozlišuje: „*Konflikt vycházející z rozdílných názorů na výkon rodičovství*“ (2019, s. 58) a „*Konflikt vycházející z osobní nevraživosti*“ (2019, s. 60), přičemž jak autorka popisuje, skutečný rodičovský konflikt je pouze první zmíněný typ, jelikož jen v tomto je předmětem sporu opravdu dítě, resp. jeho nejlepší zájem (z pohledu rodičů). Představy rodičů o tom, co dítě potřebuje ke svému optimálnímu vývoji, štěstí a pohodě se neshodují, a proto mezi nimi vzniká konflikt, který může mít dlouhého trvání. Oba rodiče jsou přesvědčeni, že pravda je na jejich straně a svého stanoviska se nechtějí vzdát. V kontextu rozvodu a úpravy poměrů k dítěti může být tématem sporu např. vhodná forma péče o dítě, frekvence kontaktů s nerezidentním rodičem apod. (Matějček a Dytrych, 2002; Rogalewiczová, 2019).

Druhý typ konfliktu má jiný charakter – v těchto sporech rodičům nejde o blaho dítěte, i když to můžou používat jako záminku pro své chování. Záměrem rodičů je svému bývalému partnerovi co nejvíce ublížit a k tomuto využívají jako nástroj společného potomka, jakožto zbraň, kterou může rodiče zasáhnout na tom nejcitlivějším místě (Rogalewiczová, 2019). Matějček a Dytrych (2002) upozorňují, že už během trvání vztahu rodičů bývají hádky týkající se dítěte pouze jakýmsi zahřívacím kolem před tím, než se z takové výměny názorů stane spor, jehož předmětem jsou problémy z jiných rovin společného života.

Jak je patrné, k těmto konfliktům vede rodiče sobectví, upřednostnění vlastních zájmů před potřebami dítěte. Jsou známkou toho, že v

takových případech neprobíhá psychorozvod tak, jak má, a rozvod rodičem/rodiči není adekvátně zpracováván. Rogalewiczová (2019) dále upozorňuje, že pokud se první typ konfliktu podcení, může se postupem času změnit na konflikt druhého typu.

2.2 Dopady na dítě

Rozvod či rozchod rodičů dítě zasáhne vždy, tím, že se pro něj dva nejvýznamnější lidé hádají, že doma panuje jiná, nepříjemná atmosféra, To vnímá dítě jakéhokoliv věku a pohlaví. I když rodiče často věří, respektive chtějí věřit něčemu jinému (Matějček a Dytrych, 2002). Rozvod nebo rozchod sám o sobě je pro dítě velmi náročný, pro dítě se toho hodně mění. S velkou pravděpodobností bude jednoho z rodičů vídat mnohem méně než v době trvání manželství rodičů. Někdy se dítě s rodičem, jenž o dítě pečuje převážnou dobu, musí odstěhovat z domu, případně i města, ve kterém vyrůstalo. Dítě v takových případech ztratí i svůj domov, sousedy, kamarády, někdy musí změnit školu (Špaňhelová, 2010).

Takové změny jsou pro dítě značnou zátěží a mohou zapříčinit minimálně krátkodobé problémy (např. pocity smutku, horší školní prospěch, neposlušnost až agresivní chování či problémy v přátelských vztazích). A pokud mezi rodiči panují vysoce konfliktní vztahy plné hněvu, nedůvěry, neschopnosti konstruktivní a klidné komunikace a ani ukončení partnerského vztahu nevede ke stabilizování rodinné situace, dítě se může s následky potýkat i po zbytek života (Shienvold, 2011). Přitom platí, že čím delší toto období plné sporu a napětí je, tím závažnější dopady na dítě může mít (MPSV, 2012).

Reakce u každého dítěte je individuální, odvíjí se od jeho věku, vlastností, temperamentu a charakteru. Také je to ovlivněno předchozími zkušenostmi dítěte a strategiemi vyrovnání se se zátěžovou situací. U dětí velmi malých, někdy i v předškolním věku, se můžeme setkat s projevy separační úzkosti. Dítě zažívá úzkostlivý stav při oddělení od jednoho rodiče. Nechce si hrát, nekomunikuje, má noční děsy či noční můry. Nedokáže si totiž samo uvědomit, za jak dlouho uvidí mámu a za jak dlouho tátu (Špaňhelová, 2010).

Vliv na formování sebepojetí dítěte

Dítě během konfliktu rodičů často slyší kritická slova, může být svědkem bránění kontaktu rodiče s ním nebo může být příjemcem

pomluv o druhém rodiči. Tedy vnímá situace, které mu bortí představy, které vychází z jeho minulých zkušeností, že rodiče jsou osoby, na které se může spolehnout, jelikož jsou slušní, spolehliví. Najednou před sebou vidí někoho jiného, z čehož může být zmatené. Nedokáže rodičům důvěřovat tak jako dříve, jelikož už neví, čemu a komu by mělo věřit. A navíc, dítě přestává věřit i samo sobě (Matějček a Dytrych, 2002; MPSV, 2012).

Rodič svými nepřiměřenými poznámkami a napadáním druhého rodiče před dítětem hanobí samotné dítě, jelikož dítě má tendence se identifikovat v obou rodičích. Rodiče tak můžou ohrožovat vývoj identity potomka, který se vnímá jako výtvar obou rodičů. Není tak vůči němu fér, pokud se jeden rodič snaží bývalého partnera prezentovat jako toho zlého, když tomu tak není, a komplikovat tím dítěti utváření jeho sebe-pojetí (Matějček a Dytrych, 2002). Teyber (2007) vidí problém zejména v případech, kdy dítě poslouchá jedovatá slova o rodiči stejného pohlaví, jelikož s ním se obvykle ztotožňuje více. Špaňhelová (2010) dodává, že důležité je s dětmi o sporech mezi rodiči hovořit. S ohledem na jejich věk jim vysvětlit, co se děje. Jestliže k tomuto nedojde, mohou se u dítěte objevit noční děsy či noční můry. Příčinou bývají silně emočně nabitě prožitky. Takovým prožitkem může být třeba hádka mezi rodiči, nevysvětlený pláč jednoho z rodičů.

Vliv na školní prospěch

Jedním z možných nepříznivých dopadů rodičovského konfliktu na dítě je dosahování slabších studijních výsledků, než u něj bývalo zvykem. Dítě se vlivem rodinné situace, kterou vnímá jako ohrožující, není schopno na školu soustředit. Je zatíženo vážnějšími problémy, než jsou školní záležitosti, na které mu tak už nezbyvá dostatek sil. Reakce rodičů na toto zhoršení nejsou mnohdy vhodné, dítě trestají bez přemýšlení, proč k takové změně u dítěte došlo. Negativní motivace v podobě trestů či výhrůžek však nemusí být efektivní a může vést k dalšímu prohloubení školních potíží. Školní problémy chlapců bývají často zřetelnější, jelikož jsou podmíněny také rušivým chováním, dalším z obranných mechanismů, kterým se snaží s nepříznivou situací vypořádat (Matějček a Dytrych, 2002). Sun, Li (2002, in Pavlát, 2011) ve své studii také zjistili, že dospívající, jejichž rodiče se rozvedli, dosahují horších školních výsledků a neusilují o dosažení školních úspěchů v takové míře jako děti nerozvedených rodičů.

Těžká rodinná situace se často promítá také do prostředí školy a vztahů s vrstevníky. U dítěte se může zhoršit prospěch ve škole nebo si

přestane hrát s dětmi, se kterými si dříve hrálo. Děti v období puberty jako řešení volí únik k partě nebo vrstevnické lásce. V chování dítěte se může objevit neposlušnost nebo naopak zvýšená ukázněnost, kterou se snaží situaci mezi rodiči napravit. Také agresivita vůči ostatním dětem či vůči sobě. Změna může nastat i ve slovníku dítěte, ve kterém se objeví sprostá slova a nadávky (Špaňhelová, 2010).

Dopady rodičovského konfliktu na rodinné vztahy

Nežádoucí reakcí dítěte je podle Poupětové (2009) vytvoření koalice dítěte s jedním z rodičů. Dítě se stává důvěrníkem jednoho z rodičů, jeho společníkem. Rodič se mu svěřuje s jeho bolestí a steskem na druhého rodiče. V důsledku toho může dítě vidět druhého rodiče v horším světle a zaujímat k němu odmítavý postoj. Obě autorky se shodují, že tímto je na dítě kladena nepřiměřená zodpovědnost. Dítě přestává myslet na své potřeby a ztrácí tím část svého dětství. Dostává se ze světa dítěte do světa dospělého v době, kdy na to ještě není připraveno.

Pokud je vztah mezi rodiči konfliktní, má napjatá atmosféra mezi nimi tendence šířit se mezi další členy rodiny a ovlivňovat i další vztahy.

Pokud je spor mezi rodiči dlouhotrvající, můžeme se v tomto kontextu setkat s pojmem syndrom zavrženého rodiče. Tento syndrom vzniká při soudních sporech o svěření dítěte do péče, kdy jeden z rodičů před dítětem očerňuje druhého rodiče a s dítětem manipuluje tak, aby se ztotožnilo s jeho negativními názory. Jakmile se dítě pod tlakem manipulujícího rodiče ztotožní s jeho negativním postojem, může vlastním jednáním k zavržení druhého rodiče přispívat. Dítě tak jedná v důsledku tlaku programujícího rodiče nikoliv vlastního postoje k druhému rodiči. Jde tedy o kombinaci manipulace s dítětem jedním z rodičů a vlastním přispěním dítěte k podpoře zavrhujeícího rodiče. Je důležité zmínit, že u syndromu zavrženého rodiče se jedná o neopodstatněné očerňování zavržovaného rodiče, přičemž v minulosti mělo dítě s tímto rodičem zdravé citové pouto. Naopak vlivem manipulujícího rodiče může dítě druhého rodiče vnímat jako nebezpečného, a dokonce vytěsnit i pozitivní vzpomínky na zavrženého rodiče. Navození syndromu zavrženého rodiče u dítěte můžeme označit za citové zneužití dítěte (Gardner, 2010).

Zastávání nežádoucích rolí může mít negativní vliv na budoucí vývoj dítěte a jeho fungování v sociálních vztazích. Jak už bylo výše zmíněno, jedním z následků může být narušení vztahu dítěte k druhému rodiči. Z dalších zjištění vyplývá, že trvající spory mezi bývalými manželi mohou mít také vliv na vztah mezi dítětem a novým partnerem

rezidentního rodiče. Výzkumy (Edwards, 2002; Scott et al., 2007, in Uholyeva 2014) ukazují, že pokud má dítě možnost udržovat vztah i se svým druhým rodičem, lépe pak vychází s novým partnerem rodiče rezidentního, jelikož jej nepovažuje za někoho, koho musí přijmout na místo pravého rodiče.

Dále jsou to i vztahy v širší rodině dítěte, které se můžou vlivem rodičovského konfliktu zkomplikovat. Často se stává, že prarodiče hájí ve sporu své dítě. Mohou být přesvědčeni, že vinu za rozpad vztahu nese zeť/snacha. Jejich přesvědčení a potřeba bránit své dítě může v konečném důsledku narušit i vztah s vnoučetem, se kterým dříve měli láskyplné vztahy (Matějček a Dytrych, 2002).

2.3 Způsoby řešení rodičovských sporů

Spor je třeba řešit včas, než dojde k vyhocení situace, kdy budou oba rodiče tak zatvrzelí ve svých postojích, že nebudou moci věc vyřešit smírně (Rogalewiczová, 2019). Pro včasné řešení je třeba iniciativa alespoň jednoho z rodičů a součinnost druhého rodiče. Tento spor za ně nikdo jiný nevyřeší. Před soudem by se mohli nechat zastoupit advokáty, ale i tam bude nejspíš třeba jejich účast, aby se k dané věci vyjádřili. Stejně jako u jiných sporů je i rodičovský spor třeba řešit komplexně, což znamená nalézt příčiny sporu, aby k němu již nedocházelo oproti pouhému řešení důsledků. V průběhu mediace mohou hledat rodiče takové řešení, které bude vyhovovat jak rodičům, tak zájmům dítěte.

Důležitou roli při řešení situace rozvodu/rozchodu rodičů hraje orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), který bývá soudem obvykle určen do pozice kolizního opatrovníka dítěte pro potřeby opatrovníckého řízení. Kolizní opatrovník je součástí tohoto řízení vždy, i když mezi rodiči žádný vážný spor neprobíhá, a na úpravě poměrů k dítěti se dokázali dohodnout. Pokud tomu tak není, rodiče mají rozdílné představy, Matoušek et al. (2015) uvádí, že je potřeba, aby kolizní opatrovník učinil podrobná šetření v rodině, stejně jako rozhovory s rodiči, s dítětem, učiteli, v případě potřeby i s lékaři, aby mohl soudu podat návrh na řešení úpravy poměrů k dítěti, která bude výsledkem posouzení všech zjištěných.

OSPOD však nebývá do problematiky rodičovských konfliktů zapojen pouze jako kolizní opatrovník, může být kontaktován rodičem (příp. oběma), pokud shledá potřebu jeho pomoci. V takových situacích

je povinností pracovníka OSPOD být mu formou poradenství nápomocen, jak mu stanovuje zákon (§ 11 zákona o SPOD). Pracovník může pracovat na prevenci vzniku sporu, případně jeho nárůstu na intenzitě, může rodičům vysvětlovat jejich práva a povinnosti, specifika jednotlivých forem péče, může popisovat průběh soudního řízení apod. Zejména rodiči, jenž nebyl iniciátorem rozvodu, může toto pomoci zmírnit možné obavy ze ztráty dítěte ze svého života, což se může pozitivně odrazit také na vztahu k druhému rodiči (Matoušek et al., 2015; Rogalewiczová, 2019). Využití odborného poradenství může rodičům nařídít také soud, shledá-li to potřebným při existenci konfliktu mezi rodiči dle § 474 odst. 1 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění pozdějších předpisů.

Pracovník OSPOD se tak má snažit všemi možnými cestami spolupracovat s rodiči na minimalizaci jejich sporu. Má je motivovat zdůrazňováním rizik, která plynou z vypjaté situace mezi rodiči pro dítě, včetně možných následků využívání dítěte jako pomocníka ve snaze spor vyhrát. Dále může nabízet rodičům pomoc při uzavření dohody, která by eliminovala výskyt podnětů vedoucích k prohlubování konfliktu. Jejím předmětem může být například ujednání o vzájemném zdržení se pomluv o druhé straně před dětmi. Podstatné při tvoření dohody je, aby její náplň byla vyrovnaná pro oba rodiče. K uklidnění vztahu mezi rodiči by z dlouhodobého hlediska nepomohlo, kdyby z ní plynuly výrazné výhody pro jednoho rodiče na úkor druhého. Přesto, že je dodržování této dohody nevynutitelné, může pomoci přispět k zodpovědnějšímu chování rodičů vůči sobě, a tak i dítěti. Kromě toho může pracovník rodičům doporučovat, v rámci práce na zmírnění konfliktu, využití poradenských služeb či mediace (MPSV, 2012; Matoušek et al., 2015).

Jestliže těchto rad rodiče nedbají, spory mezi nimi přetrvávají a není pravděpodobné, že je zvládnou vyřešit sami, může jim pracovník uložit povinnost spolupracovat při řešení jejich problému s odborníky poskytujícími poradenství (§ 12 zákon o SPOD). Pokud ani tato opatření nepřinášejí pozitivní změny ve vývoji rodinné situace, která se tím pro dítě stává nepříznivou, může se pracovník uchýlit k aplikaci výchovných opatření dle § 13 odst. 1 písm. d) téhož zákona a rodičům využití odborného poradenství uložit jako povinnost, stejně jako účast na prvním sezení s mediátorem v délce 3 hodin nebo účast na terapii (Rogalewiczová, 2019).

Na řešení sporů mezi rodiči tak kromě OSPOD s rodinou spolupracují poradci orientující se na problematiku manželství a rodiny, kteří

působí v zařízeních s „...názvny jako *Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy* či *Rodinná poradna*.“ (Novák a Šmolka, 2016, s. 18). Poradci rodině pomáhají prostřednictvím psychologických metod vypořádat se s obtížemi, jako jsou právě rozvodové spory či konfliktní rodičovství po rozpadu partnerství. Některá z těchto zařízení nabízejí zároveň i možnost využití rodinné mediace. Takovou pomoc rodinám tedy běžně poskytují organizace, které jsou registrovanými poskytovateli sociálních služeb, vykonávající dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, odborné sociální poradenství. Řešením konfliktů mezi rodiči formou dohod za účasti nestranné třetí osoby se dále zabývají mediační centra, která se obvykle zaměřují na spory v rodinných vztazích (Asociace manželských a rodinných poradců České republiky). Konkrétními organizacemi, které poskytují sociální služby v Moravskoslezském kraji a nabízejí mimo jiné poradenství i mediaci, jsou například Centrum pro rodinu a sociální péči, z. s., nebo Spolu pro rodinu, z. s., (Centrum pro rodinu a sociální péči).

Řešení sporů prostřednictvím civilního soudního řízení

Soudní rozhodnutí přináší spokojenost pouze 40 % klientům a do dvou let se k soudu opět obrací přes 35 % případů. (Riskin, Arnold, Keating, 1997) Soudní proces je formální a jasně vymezený. Vykazuje určitá pravidla a není v něm prostor pro případné vyjednávání nebo hledání jiných alternativních řešení. U soudu stojí rodiče/strany proti sobě jako protivníci. Jde o vítězství nebo porážku, zisk nebo ztrátu. Není vhodné ukázat slabost, neboť ji protistrana legitimně využije (Holá, 2003).

Soud disponuje autoritativním soudním rozhodnutím, které rodičům neumožní ovlivnit podobu výsledného řešení, není ani možné se podílet na procesu řešení konfliktu a upravení budoucích vztahů mezi sebou. (Holá, 2003) V mnoha případech nastává situace, kdy rodiče odmítají spolu jednat nebo se v průběhu jednání na řešení neshodnou. Často jednají v zastoupení svých advokátů, kdy pro oba rodiče nastává opravdový boj. Zpravidla bývá soudní jednání velmi nákladné a na konci i bolestivé. O jejich budoucím osudu rozhodne „cizí člověk“/soudce. Rodiče od soudu odchází s pocitem bezmoci (Teyber, 2007).

Advokáti a další zúčastnění aktéři často jen přilévají olej do ohně rozvodové bitvy. Advokáti zpravidla upřednostňují hledisko jedné strany a tím podporují nepřátelské naladění rodičů. Při takové atmosféře je často velmi komplikované až nemožné uzavírání dohod o dětech a dalších záležitostech (Matoušek, Uhlíková, 2014).

Teyber (2007, s. 138) uvádí: „Řeší-li rodiče spor soudně, zpravidla se mezi nimi rozlévá ještě více stávající hořkosti a nedůvěry. Nenávist v jejich vztahu nezřídka přetrvává ke škodě rodičů i dětí – až desítky let.“ Ne přátelství rodičů děti velmi hluboce zasahuje, když vidí, jak se rodiče u soudu hádají, velice tím trpí (Teyber, 2007). Rodiče si často nejsou vědomi, že při soudních bojích, za které jsou zodpovědní oni sami, svoje děti velmi psychicky deformují. Někdy se stává, že rodiče využívají potíže svých dětí nebo tyto potíže přímo vyvolávají. Utrpení či potíže dětí potom používají jako argumenty při soudních jednáních vůči druhému rodiči. Dětem se ve škole zhorší prospěch, jejich chování je agresivní, tím ztrácejí své kamarády, častým jevem jsou poruchy spánku či chronické potíže (Warshak, 1996).

2.4 Poradenství

Jak bylo již výše zmíněno, jednou z možností, jakým způsobem řešit rodičovský spor je využít poradenství.

Cílem základního sociálního poradenství je poskytnout lidem základní potřebné informace, které přispívají k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Toto poradenství musí zajistit všichni poskytovatelé sociálních služeb. Dále zákon uvádí, že „každá osoba má nárok na bezplatné sociální poradenství“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Odborné sociální poradenství se zaměřuje na konkrétní potřeby osob různých cílových skupin nacházejících se v různých nepříznivých sociálních situacích. Služba je poskytována „se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Odborné sociální poradenství zajišťuje „zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti“ a „pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Úlehla (1999) vnímá poradenství jako spolupráci mezi pracovníkem a klientem. Pracovník poskytuje klientovi pomoc na základě jeho přání. Klient žádá pracovníka o pomoc při odstraňování překážek, které

mu brání dosáhnout vytyčeného cíle. Pracovník na základě toho nabízí způsoby, rady, které by mohly pomoci konkrétně tomuto klientovi v této situaci, o užitečnosti těchto rad však rozhoduje klient. „*Klient, držitel problému, žádá: „Pomoz mi využít mých možností.“ Pracovník pomáhá spolu-vytvářením rad*“ (Úlehla, 1999, s. 37).

Gabura, Pružinská (1995, s. 14) se na poradenství dívají jako na „*metodu vzdělávání a výchovy, metodu redukování emocionálního napětí, metodu pomoci člověku při řešení problémů a při hledání nových přiměřenějších forem života.*“

Průběh poradenství závisí na konkrétním pracovníkovi, jeho vzdělání a dalších dovednostech a také na zaměření organizace. Existuje řada poradenských přístupů a metod. V České republice není zvykem aplikovat v rámci poradenství jeden přístup či školu, spíše se takto děje výjimečně. „*Většina sociálních pracovníků pracuje eklekticky, symbioticky spojí anebo selektivně využívá různé poradenské přístupy, metody a formy práce. Poradce svůj přístup často přizpůsobuje charakteru problému anebo typu klienta*“ (Gabura, Pružinská, 1995, s. 20).

Direktivní přístup v poradenství je specifický přesvědčením pracovníka, že je odborníkem na klientův problém a pracovníkův způsob řešení klientova problému je jediný správný. V tomto přístupu je výrazná nadřazenost pracovníka nad klientem (lze připodobnit ke vztahu rodič a dítě). Pracovník nevěří, že by klient sám zvládl vyřešit svou situaci, takže přejímá roli sám. Klienti zpravidla nesouhlasí s tímto přístupem, najdou se však někteří, jimž tento přístup vyhovuje. Zpravidla volí tuto cestu, kdy se mohou „schovat“ za někoho jiného a nepřebírat odpovědnost za svůj problém. Krutilová (2014) uvádí, že lze aplikovat tento přístup zpočátku i u takových klientů, kteří nemají ujasněné vlastní názory nebo mají problém jednat bez nějakého vedení. Důležité však je, aby poradce dokázal tento přístup postupně opouštět a klient, aby se naučil zkoumat své potřeby, vytvářet své názory a přebírat zodpovědnost za sebe a své jednání. Nedirektivní přístup

Nedirektivní přístup lze charakterizovat takto: „*Klient sám je největším expertem a odborníkem sám na sebe a nechám mu jeho odpovědnost*“ (Krutilová, 2014, s. 8). Jedná se o přístup partnerský, který může být obohacující nejen pro klienta, ale i pracovníka. Tento přístup se snaží podpořit, motivovat klienta k aktivizaci svých dovedností, které si ani nemusí uvědomovat. Pracovník důvěřuje klientovi, snaží se ho podpořit, aby mohl svou situaci zvládnout. Zodpovědnost je plně na klientovi. Pracovník akceptuje i volby klienta, s nimiž se plně neztotožňuje. Tento

přístup od pracovníka vyžaduje jistou „vyzrálост a schopnost nahlédu, velkou pomocí v tom poradcům bývají odborné sebezkušenostní výcviky“ (Krutilová, 2014, s. 8).

2.5 Mediace

Další z možností, jak řešit rodičovský spor je využití mediace.

Mediace nabízí větší prostor pro analýzu případu a výsledného řešení. Je úspěšnější než soudní jednání, 75 % mediačních případů končí uzavřením dohody. 80 % účastníků je spokojeno s průběhem jednání a samotným výsledkem (Riskin, Arnold, Keating, 1997).

Potočková (2013, s. 42) definici rozvádí takto: „*Mediace je proces, ve kterém třetí neutrální osoba napomáhá stranám sporu, aniž by spor rozhodovala nebo nařizovala podobu výsledného řešení. Jedná se o dobrovolný mimosoudní proces.*“

Pokud jsou rodiče schopni se shodnout na plánu péče, soud už je jen formalita a téměř vždy jej odsouhlasí. Pokud rodiče spolu odmítají jednat a neshodnou se, soudce musí rozhodnout o jejich osudu za ně. K tomu, aby byli rodiče schopni se domluvit, jim může napomáhat mediátor. Jedná se o konstruktivnější způsob řešení sporů. (Teyber, 2007)

Mediace v rodinné oblasti může být využívána především pro obnovení komunikace mezi manželi, pro dosažení dohody o výchově nezletilých dětí, pro dosažení dohody o styku rodičů s nezletilým dítětem, pro dosažení dohody o výši výživného na nezletilé dítě, pro dosažení dohody o rozdělení společného majetku manželů pro řešení sporů v rodině, pro hledání platformy pro obnovení vzájemné komunikace mezi rodiči a dětmi nebo učiteli a dětmi (Úřad pro řešení sporů, 2015).

Využití rodinné mediace má pozitiva jak pro účastníky sporu, tak zároveň i pro samotné děti. Respektuje zájem dětí proto, že případný vleklý soudní spor má často negativní vliv na jejich příznivý vývoj (Úřad pro řešení sporů, 2015).

Totéž dokládá i zákon o mediaci, který popisuje, spor dotýkající se přímo dětí. Nejdůležitějším aspektem rodinné mediace je důraz na preferování zájmu především nezletilých dětí. Dále pak jde o posílení odpovědnosti stran sporu za řešení. Řešení musí být primárně v zájmu nezletilých dětí (Škutová, 2014).

Souhlasná forma rozvodu by měla být vždy na prvním místě a za všech okolností podporovaná. A to hlavně v momentech, kdy hrozí, že

manželé zahájí bitvu na všech frontách. V takovém případě je třeba se pokusit o mediaci. Sám soud dle nového zákona o mediaci (č. 202/2012 Sb.) má možnost nařídit jedno mediační sezení u zapsaného mediátora v rozsahu tří hodin. (Matoušek, Uhlíková, 2014)

Podstata rodinné mediaci tkví v tom, že u většiny rozvádějících se nebo rozcházejících se partnerů je zachována vůle zůstat kompetentními rodiči. Jsou schopni oddělit konfliktní partnerskou rovinu od roviny rodičovské (Holá, 2011).

Záměrem rodinné mediaci v procesu rozvodu je přinést největší užitek dětem, rodičům a dalším, kterých se rozvod také dotýká. Mediaci se snaží o posílení sebeúcty obou rodičů, ale zároveň o obnovení jejich vzájemné důvěry a spolupráce na co nejlepším uspokojování potřeb jejich dětí. Děti jsou vystavovány mnohem menšímu množství konfliktů a s tím spojených psychických nátlaků. Očekává se, že když se rodiče dohodnou, tudíž sami rozhodnou o přijetí jimi vytvořené dohody, je větší šance, že rodiče budou ochotněji svá rozhodnutí a dohody plnit. Někteří autoři toto považují za velmi významnou výhodu mediaci (Warshak, 1996). Zprostředkovaná dohoda je mnohem méně nákladná než soudní spor, bývá pružnější než soudem nařízená řešení. Dohodu lze posléze po vzájemné dohodě měnit a není k tomu třeba soudu. Teyber (2007) uvádí se, že mediaci má užitek i pro společnost. Právě spory o svěření dítěte, které půjdou přes mediaci, usnadní tak soudům, tudíž dojde k úspoře v rozpočtu na veřejné výdaje.

Rodiče mají „moc“ ovlivňovat jednání a chování všech členů v rodině, zejména těch slabších, dětí. Pokud rodiče nejsou jednotní v názoru nebo dohodnutých odpovědích či reakcích, může dítěti trvat roky, než se přizpůsobí nové situaci a adaptuje se na ni. Když ale v rámci mediaci dojde ke vzájemné dohodě a vzájemnému pochopení mezi rodiči. Začnou tak brát rodičovskou roli opět vážně, stanoví si většinou jednotný způsob výkladu či odpovědí na otázky dětí, které vedou k daleko rychlejší adaptaci na novou situaci při rozpadu rodiny. Dochází tak k minimálním ztrátám a rychlejšímu nastolení klidu a bezpečí. (Šišková, 2016)

Z textu je patrné, že mediaci přináší do této praxe mnoho pozitivního. Ať už se jedná o dohodu v rámci výchovy nezletilých dětí, styku rodičů s nezletilým dítětem, výši výživného na nezletilé dítě nebo třeba i rozdělení společného majetku manželů a další. Užitek tato dohoda přináší všem. Dohoda je méně nákladná než soudní spor. Je přizpůsobivější než soudní řešení. Další plus dohody je, že ji lze po vzájemné domluvě měnit a přizpůsobovat ji například věku dítěte. V tom případě není

zapotřebí soudu. Mezi rodiči je obnovena komunikace, která je při výchově dětí velmi důležitá. Děti nejsou vystaveny vzájemnému tlaku rodičů. Ač mezi rodiči manželství skončilo, rodičovství stále funguje, a to je pro samotné děti velmi důležité.

3 Postoj

P ostoj je velmi důležitý pro výzkumnou část práce, především pro postavení celého rozhovoru se sociálními pracovníky, neboť cílem a hlavní výzkumnou otázkou je zjistit, jaký je postoj sociálních pracovníků OSOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech. Je důležité postoj vymezit v rámci teoretického ukotvení. Kapitola definuje samotné vymezení pojmu postoj a dále pak kognitivní složku postoje, emoční složku postoje a konativní složku postoje.

3.1 Definice pojmu

Každý člověk může postoj chápat velmi odlišně. V literatuře se dočteme, že ne všichni autoři mají stejný náhled na strukturu postoje a přicházejí s odlišnými definicemi. S ohledem na pluralitu definic daného pojmu, pro účely této práce využiji definice vycházející z Psychologického slovníku dle Hartla, Hartlové (2010, s. 431), kteří postoj definují jako „*Postoj je hodnotící vztah vyjádřený sklonem ustáleným způsobem reagovat na předměty, osoby, situace a na sebe sama.*“ Postoje jsou spojovány s hodnocením něčeho či někoho, a to buď pozitivně či negativně. Podobně se k tomu vyjadřují Výrost a Slaměník (2008), kteří píšou o postoji jako o hodnotícím vztahu k ostatním objektům, čímž vyjadřujeme, co máme rádi, a co neradi. Dle Nakonečného (2009) je postoj dáváný do souvislosti s hodnocením na základě poznávání a cítění. Výrost a Slaměník (2008) uvádí, že postoje jsou získané sociálním učením nebo zkušeností. Postoje jedince mohou být vědomé či nevědomé, odůvodněné či neodůvodněné. Postoj se odvíjí od osobnosti, proto rozumíme, že postoje jsou čistě subjektivní (Nakonečný, 2009).

Můžeme tedy říct, že postoje představují tendenci reagovat určitým způsobem, nejsou vrozené a každý jedinec si je buduje na základě vědomostí, zkušeností a učení. Každý postoj může být jak pozitivní, tak i negativní a má určitou intenzitu, která může vést od nenávisti k lásce apod. Můžeme je tedy uspořádat na stupnicích a změřit jejich sílu (Sillamy, 2001). Postoje mají různé vlastnosti, mezi něž patří intenzita, kterou můžeme změřit prostřednictvím posuzovacích škál. Další vlastností postoje je předmětnost, protože postoj se musí vždy vztahovat k něčemu konkrétnímu. Poté je to valence, která může být vysvětlena jako pozitivní, či

negativní posuzování objektu. Další vlastností postoje je centrálnost. Centrální postoj můžeme charakterizovat jako hodnoty, kterým jedinec přisuzuje největší význam. Čím více je postoj centrální, tím těžší je jeho změna, protože další charakteristickou vlastností postoje je jeho stabilita, která se vyznačuje odolností vůči jakékoli změně (Krejčová, 2005). Postupem času byla popsána řada funkcí, kterou mohou postoje plnit. Vágnerová (2004) považuje za hlavní funkce postoje sociální orientaci, jistotu řešení problémů, regulaci chování a ochranu jedince. Sociální orientace říká, že nám postoje umožňují snáze se orientovat v získaných informacích. Jedinec tyto informace roztřídí a přidělí jim určitý význam, čímž se pro něj stane situace přehlednou. Další funkcí postoje je jistota v řešení problémů, z níž vyplývají základní modely chování, které jsou ve společnosti považovány za žádoucí. S jistotou souvisí i regulace chování, která ovlivňuje chování člověka podle norem dané společnosti. Ochranná funkce postoje slouží jako obrana před nepříjemnými pocity, nejistotou a ztrátou sebeúcty. Podle Gálíka (2012) se postoje mohou projevovat na implicitní i explicitní rovině, což souvisí s uvědomováním si postoje. Některé si uvědomujeme a víme, že je máme. Implicitní, neboli neuvědomované postoje se projevují ve chvíli, kdy se nekonfrontujeme s objektem svého postoje. Jedná se o postoje, které se projevují v momentech, kdy nemáme své chování plně pod kontrolou.

Postoj je souhrnný a víceúrovňový pojem a je poskládán ze tří složek, a to z kognitivní, emocionální a behaviorální složky (Hayesová, 1998). Podle Nakonečného (1999, s.135) jsou obvykle tyto tři složky vyvážené, někdy se však může stát, že nějaká složka převládá. „*Dominuje-li kognitivní komponenta, hovoříme o smýšlení, dominuje-li emotivní komponenta, označuje se to slovem sentiment.*“

3.2 Kognitivní složka postoje

V dané podkapitole představím kognitivní neboli poznávací složku postoje, která je tvořena představami a myšlenkami, které má daná osoba (Hayesová, 2003). Podle Vágnerové (2004) je kognitivní postoj souhrnem všech informací a z něho vyplývající názor nebo stanovisko na situaci či objekt, ke kterému se daný člověk přiklání.

Kognitivní složka je spojována s dojemem, který udává to, jak daná osoba vnímá předmět či jinou bytost. Kognitivní postoj je pak tvořen všemi dostupnými informacemi, které osoba o předmětu či bytosti má a

jak ji vnímá. S tím jsou také spojeny představy, které osoba o objektu má. Vnímání rozdělujeme na kategorizaci, selekci, inferenci. Kategorizací jedinec třídí vnímaný předmět dle stejných znaků, selekcí jsou vybírány objekty a inference přidává objektům nějakou hodnotu, kterou lze vnímat smysly (Nakonečný, 2009). O představách souvisejících s kognitivní složkou píšou autoři Hartl s Hartlovou (2010) a představy chápou jako vybavení a přeformulování nebo přetvoření minulého zážitku. Jednotlivé a konkrétní představy pak pomáhají osobám tvořit pojmy potřebné k myšlenkám, citům nebo jednáním.

Pro tvorbu postoje je velmi důležité sociální poznání, přičemž tento termín si můžeme představit jako představu jedince o sociálním světě, kterého je součástí. Vnímání každého jedince je totiž odlišné a individuální a mění se na základě různých subjektivních zkušeností (Výrost, Slaměník, 2008). Autoři dále píšou o tom, že jedinec si vybírá informace, které potřebuje a velmi často upřednostňuje situace a objekty na základě svých vlastních zkušeností. Na jeho vnímání pak může zapůsobit také jeho zkušenost a stav na emocionální úrovni.

Dle Říčana (2005) jsou často postoje ovlivňovány dojmem, který je ovlivněn o efekt prvního získaného dojmu, kdy rysy, které jsou zaznamenány, jako první, mají větší váhu než ty, které jsou získané později. K tomu je také pozorovatel ovlivněn krátkodobým psychickým stavem, kterým může být například očekávání. Podle autorů Blatného a Plhákové (2003) jsou postoje ovlivňovány také sebepojetím, které vzniká už v procesu interakce se sociálním prostředím, které je vytvářeno v průběhu socializace člověka. V tomto případě autoři hovoří o obsahu sebepojetí a zejména o individuálním obsahu, neboť každý jedinec má jiné zkušenosti se sociálním prostředím.

3.3 Emocionální složka postoje

Další složkou postoje je emocionální neboli citová složka, která přímo ovlivňuje hodnotící postoj. Emoční složka postoje zahrnuje emoce a hodnocení, které v jedinci objekt postoje vyvolává. Emoční složka se projevuje emocionálním hodnocením, prožitkem, jaký tento podnět obvykle vyvolává. Pocit s tímto spojený může být pozitivní nebo negativní. S tímto citovým zabarvením vznikají pozitivní nebo negativní postoje mívajících různou intenzitu (Vágnerová, 2004).

Emoce můžeme rozdělit na pozitivní a negativní, přičemž takové rozdělení je velmi subjektivní a každý jedinec je prožívá různě. Pokud něco hodnotíme, tak buď pozitivně nebo negativně, ale toto naše hodnocení souvisí s osobním nastavením a našimi preferencemi.

Nakonečný (2009) píše, že emoce v kognitivní složce jsou ovlivněny pamětí, vnímáním, hodnocením a řešením problémů. Emoce působí na naše chování, prožívá je každý jedinec a jsou součástí každodenního života nás všech, je důležité, abychom s emocemi uměli pracovat. Intenzita našeho postoje se odvíjí od negativních, přes neutrální až po pozitivní emoce. Negativní emoce můžeme spojovat s nelibostí, pozitivní emoce naopak způsobí, že na nás daný objekt působí příjemně. Pokud jsou postoje založené na extrémně pozitivních nebo negativních pocitech, bývají nejodolnější a k jejich změně zpravidla nedochází. Oproti tomu se neutrální pocity mohou měnit podle aktuální situace.

Několik autorů klasifikuje základní emoce, přičemž v některých se shodují, některá udávají jiná. Například Ekman (2015) klasifikuje šest základních emocí, které byly identifikovány na základě studie izolované kultury v Papui Nové Guineji. Jedná se o emoce hněvu, znechucení, strachu, štěstí, smutku a překvapení. Později autor rozšířil svoji škálu emocí na pocit štěstí, neštěstí, neočekávané překvapení, splněná očekávání, strach a bázeň, pocit jistoty, radost, smutek, klid, rozčilení, spokojenost, nespokojenost, zájem a nezájem. Vedle toho Plutchik (in Vágnerová, 2004) prostřednictvím faktorové analýzy definoval osm základních emocí, kterými jsou radost, přijetí, strach, překvapení, smutek, znechucení, hněv a očekávání.

Ostatní autoři se nakonec shodli na pěti základních emocích, mezi které patří radost, smutek, zlost, strach a znechucení.

O negativních emocích píše autorka Stuchlíková (2007), přičemž tato rozděluje na pocity hněvu, agrese, úzkosti, smutku a zármutku. Definuje všechny emoce zvlášť a zajímavostí je, že hněv je podle autorky důležitou součástí našich životů a je dobré ho vnímat i pozitivně, jelikož nám pomáhá k udržování hranic a ke správnému odstupu. Dalším neméně důležitým pocitem i s předpokladem, že by se mohl objevit dále ve výzkumném rozhovoru, je smutek. Ten autorka chápe jako projev osoby na ztrátu, jenže se mísí s pocitem zoufalství a vzdoru.

Naopak o pozitivních emocích píše například Seligman (2014), který se zabývá modelem duševní pohody a tvrdí, že na prvním místě jsou pozitivní emoce, jenž obsahují pocit štěstí a životní spokojenosti. Postupně se vyjadřuje i k dalším pocitům například k pozitivním vztahům, které

naplňují jedince duševní pohodou a pozitivními emocemi nebo smyslností, který jedinec naplňuje a poskytuje mu blaho.

3.4 Behaviorální složka postoje

Jedná se o poslední složku sebepojetí či postoje. „*Týká se sklonů k chování či jednání ve vztahu k předmětu postoje.*“ (Hayesová, 1998, s. 96)

Postoje lze chápat také jakou jednu ze složek chování, kdy očekávání a hodnoty formují naše postoje jako produkty očekávání v opozici s produkty hodnot. Očekává se zde vztah mezi postojem a jednáním, což znamená, že postoje a subjektivní vnímání sociálního světa formují naše chování (Hewstone, Stroebe, 2001).

Behaviorální složka postoje se zabývá jednáním, či chováním k předmětu postoje (Hayesová, 2008). Jednání však nemusí být vždy v souladu s postojem, neboť lidé se snaží měnit své postoje, tak aby byly v normě s chováním. Vágnerová (2004) tvrdí, že behaviorální neboli konativní složka je vnějším projevem postoje. Jedná se o určitou tendenci jedince reagovat konkrétním způsobem. Tato složka je ovlivněna kognitivní i emocionální složkou. Na druhou stranu jedinec své postoje posuzuje podle svého vlastního chování, a to především v případech, kdy si svým vlastním postojem není jistý.

Nakonečný (2000) behaviorální složku popisuje jako snahu chovat se určitým způsobem k objektu postoje. Ve spojitosti se sociální psychologií Výrost a Slaměník (1998) tvrdí, že poznáním postojů dochází k umožnění formulovat víceméně platné předpoklady o budoucím jednání nositele. Chování je možné definovat jako „*souhrn vnějších projevů, činností, jednání a reakcí organismu na vnější i vnitřní podněty*“ (Hartl, Hartlová, 2010, s. 202). Chování tedy není závislé jen na behaviorální složce. Může nastat nesoulad mezi postoji vyjadřovanými verbálně a postoji, které projevujeme svým chováním. Na základě teorie „odůvodněného jednání“, kterou vypracovali Fishbein a Ajzen, se jedinec obvykle chová předvídatelně a zvažuje důsledky, které může jeho chování způsobit, jedná tak podle úmyslu. Úmysl vzniká na základě postoje člověka a vnímání okolností, které plynou ze znalostí sociální situace. Jestliže chce jedinec konat ve shodě se svými postoji, měl by tyto dva faktory spojit (Hayesová, 1998). Lidé své chování ovlivňují také prostřednictvím různých sociálních interakcí. Přítomnost skupin či jedinců nás může ovlivnit

směrem k zjednodušení provedení úkolu a vynaložení většího úsilí nebo naopak směrem ke snížení vynaloženého úsilí.

Jednat můžeme různým způsobem. Jedním z druhů jednání je jednání afektivní, které souvisí se silným emočním nábojem, což dokládá vzájemnou propojenost jednotlivých složek postoje, podobně jako u chování, které je ovlivněno i vnitřními stavy jedince – myšlení, což je kognitivní složka postoje (Hartl, Hartlová, 2010).

B. METODOLOGICKÁ ČÁST

Tato část diplomové práce se věnuje zdůvodnění výběru výzkumné strategie, která povede k zodpovězení hlavní výzkumné otázky: „*Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?*“ Vedle této výzkumné strategie představím také techniku, která byla využita při získávání dat, popíšu postup a realizaci sběru dat. Další část se bude věnovat operacionalizaci výzkumných otázek, která se zabývá popsáním hlavní výzkumné otázky a dalších tří dílčích výzkumných otázek. Na závěr reflektuji svoji pozici výzkumníka, popíšu silné a slabé stránky a etické aspekty celého výzkumu.

4 Metodika

4.1 Cíl výzkumu

V úvodu diplomové práce jsem zdůvodnila výběr tématu. Cílem výzkumu v rámci této práce je nalézt odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „*Jaký postoj zaujímají sociální pracovníci OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?*“ Pro zodpovězení této hlavní výzkumné otázky byly stanoveny tři dílčí výzkumné otázky, které korespondovaly a opíraly se o třísložkové vymezení postoje, a to o kognitivní, emocionální a konativní složku. V průběhu rozhovorů jsem se respondentů dotazovala na to, jak poradenství a mediaci vnímají, jaké jsou jejich emoce vůči těmto způsobům řešení při rodičovských sporech a jak poradenství ale i mediaci využívají v praxi při svém zaměstnání.

4.2 Výzkumná strategie

Tato diplomová práce je zaměřena na postoj jednotlivých sociálních pracovníků na OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech a jejím cílem je dané problematice blíže porozumět. Proto byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, která se vzhledem k výzkumnému cíli jevila jako prospěšnější a to proto, že v rámci výzkumu bude zkoumán menší počet respondentů. Vzhledem k tomu, že se výzkum zaměřuje na detailnější informace o postojích pracovníků ohledně zkoumané problematiky, je třeba hlubší zkoumání.

Tuto metodu, která bývá ve společenských vědách hojně využívána, jsem si vybrala na základě výběru tématu, u kterého je velmi podstatné získat podrobné informace přímo od respondentů spolu s jejich dosaženými zkušenostmi a znalostmi, rovněž nabízí možnost získat data od menšího počtu respondentů a kladení otevřených otázek. Hlavní metodou byl polostrukturovaný rozhovor. Hlavní osnova otázek byla doplňována dalšími dotazy, dle situace a možností respondenta odpovědět.

Kvalitativní výzkum jsem vybrala zejména z toho důvodu, jak definuje Patton (2002), že nabízí možnost získat data od menšího počtu respondentů a kladením otevřených otázek a popisem vlastního pohledu

lze získat od respondentů širší informace o daném jevu, a následně jej interpretovat bez ohledu na předem připravené indikátory.

Tato výzkumná strategie se vyznačuje vysokou časovou náročností na provedení rozhovorů, avšak počet respondentů je nižší než u kvantitativní výzkumné strategie. Hlavní výhodou kvalitativní výzkumné techniky je získání podrobných informací od dotazovaných (Hendl, 2016). Také nevýhodou může být, jak píše Reichel (2009), že výsledky výzkumu je těžší zobecnit, neboť výsledky jsou ovlivněné nízkým počtem komunikačních partnerů a případným subjektivní interpretací. Dá se říct, že výsledky mohou mít nízkou hodnověrnost.

Na druhé straně výhodou této zvolené výzkumné strategie je, že poskytuje nalézt jádro problému. Tím, že je hovořeno s nízkým počtem respondentů, můžeme od nich získat velké množství informací. K tomu další výhodou je, že v rámci rozhovoru jsou kladené otevřené otázky a je možné otázky doplňovat další v průběhu rozhovorů (Hendl, 2016).

V rámci výzkumné strategie je také důležité se zaměřit ještě na validitu a reliabilitu. Validitou se rozumí pravdivost, která lze definovat jako míru, kterou interpretujeme sociální jevy a reliabilita výzkumu je důležitá, jelikož zajišťuje jeho spolehlivost a kvalitu (Silverman, 2005). Čermák, Štěpaníková (1997) dodávají, že na validitu v kvalitativním výzkumu vzbuzuje důvěru v tvrzení, které se týká vědění o určité skutečnosti. Odkazuje se také na tvrzení a výsledná skutečnost musí být pravdivá a jistá. Pravdivost dokládá skutečnost, že nálezy ve výzkumu reprezentují zjištěné jevy a jistota s sebou přináší, že nálezy jsou podloženy a zaručeny důkazy.

4.3 Operacionalizace

Kapitola je zaměřená na vysvětlení a podrobnější představení cílů výzkumu, tedy hlavní výzkumné otázky (HVO) a dílčích výzkumných otázek (DVO) pomocí procesu operacionalizace. Žižlavský (2003) popisuje tento proces jako překlad z teoretického jazyka do jazyka proměnných. Od abstraktních pojmů se přechází ke znakům, které lze empiricky zachytit. Je důležité zmínit, že výzkumné otázky jsou jádrem jakéhokoliv výzkumu a plní dvě základní funkce: pomáhají nasměrovat výzkum tak, aby jeho výsledky byly v souladu se stanovenými cíli, a zároveň ukazují správný způsob, jak výzkum vést (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Výzkum diplomové práce je zaměřen na zkoumání postojů sociálních pracovníků na orgánu sociálně-právní ochrany dětí k poradenství a mediaci užívaných při rodičovských sporech. Z tohoto zaměření výzkumu vyplývá hlavní výzkumná otázka v tomto znění:

HVO: Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?

Znění HVO odpovídá stanovenému cíli, kterým je zjistit, jaký zaujmají sociální pracovníci OSPOD postoj technikám pomoci - poradenství a mediaci při rodičovských sporech.

Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky jsem si stanovila tři dílčí výzkumné otázky, které korespondují se třemi složkami postoje (kognitivní, emocionální, konativní). Tyto tři složky postoje jsou zvoleny záměrně, aby ukázaly komplexnost toho, jak sociální pracovníci nahlíží na techniky pomoci, tedy poradenství a mediaci v situacích, kdy jednají s klienty v rodičovských sporech.

DVO1: Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech na kognitivní úrovni?

První dílčí výzkumná otázka se zaměřuje na postoj respondentů na kognitivní úrovni. Indikátory jsem zvolila vnímání rodičovského sporu, dále vnímání poradenství a mediace v rodičovských sporech respondenty, jejich představy o technikách pomoci, vnímání a představy sociálních pracovníků o rodičovských sporech.

DVO2: Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech na emocionální úrovni?

Druhá dílčí otázka si klade za cíl zaměřit se na to, jaké emoce prožívají respondenti při práci s klienty v rodičovských sporech za použití poradenství a mediace, zjišťuje emoční složku postoje neboli citovou. Jako indikátory jsem zvolila prožívání rodičovského sporu, emoce při jednání s klienty, emoce při poradenství a mediaci, resilience a autoregulace respondentů.

DVO3: Jakým způsobem sociální pracovníci OSPOD využívají/aplikují poradenství a mediaci při rodičovských sporech?

Třetí dílčí výzkumná otázka se zaměřuje na praktické zkušenosti a postupy v pracovních činnostech v prostředí OSPOD ve vztahu sociálního pracovníka a klienta v rodičovských sporech. Mezi indikátory byly zařazeny postupy práce při jednání s klientem, praktické využití poradenství a mediace a dále praktické využití zkušeností.

4.4 Metoda sběru dat

Pro účely této práce byla zvolena technika polostrukturovaného rozhovoru, která vychází z předem připravených otázek a která je Žižlavským (2003) pojímána jako vůbec nepoužívanější metodou. Použitím rozhovoru je možné získat daleko hlubší podrobnější a konkrétnější odpovědi a informace, které by v případě kvantitativního výzkumu nemusely být zmíněny. Respondenti mají více prostoru pro své odpovědi a mohou je tak více rozvést. Zvolená metoda navíc umožňuje přímý kontakt s respondenty a může být prováděn tzv. „tváří v tvář“ oproti například dotazníkovému šetření.

Při použití této metody sběru dat Miovský (2006) tvrdí, že polostrukturovaný rozhovor, je složen z přesně stanovených po sobě jdoucích otázek, které jsou pro každého respondenta stejně formulované. Pokládání polo strukturovaných otázek umožní získat velmi otevřené odpovědi od respondentů a zajistí přínosné informace pro výzkum.

V rozhovoru bylo celkem 23 otázek, které vznikly operacionalizací dílčích výzkumných otázek. Pořadí otázek bylo v průběhu jednotlivých rozhovorů různě zaměňováno podle dané situace. V případě, že jsem nějaké informaci neporozuměla, požádala jsem respondenty o další a hlubší vysvětlení. Cílem rozhovorů bylo získat odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

4.5 Jednotka zkoumání a jednotka zjišťování

Co se týká strategie, pak kvalitativní výzkum upřednostňuje spíše záměrný výběr oproti například kvantitativnímu výzkumu. Záměrný výběr disponuje se širokou škálou různých variant, například výběr homogenní skupiny, výběr kritického případu, případu extrémního nebo deviantního a mnohé další (Žižlavský, 2005). Obecně se ale dá říct, že záměrný výběr nám dovoluje vybírat si případy.

Pro svůj výzkum byla vybrána kritéria taková, že se výzkumného šetření mohou zúčastnit osoby, které jsou zaměstnány na pozici sociálního pracovníka OSPOD, pracující na tomto místě minimálně rok a řešící rodičovské spory o děti a následné úpravy poměrů k nezletilým dětem.

Jednotkou zjišťování byli sociální pracovníci OSPOD, kteří při svém zaměstnání pracují s rodinami v jejich rodičovských sporech ve věci úpravy péče o nezletilé dítě nebo děti. Celkový výzkumný soubor tvořilo

5 respondentů, přičemž v interpretační části budou označováni jako R1, R2, R3, R4, R5. Výběr respondentů, a tedy sociálních pracovníků byl zvolen ze dvou různých pracovišť Jihomoravského kraje a byly provedeny rozhovory s respondenty na dvou odlišných oddělení sociálně právní ochrany dětí. Vzhledem k tomu, že se vždy jedná o oddělení SPOD, přičemž obě stanovené jsou součástí úřadu obce s rozšířenou působností, je jejich náplň práce stejná, řízená stejnými metodikami a zákony. Rozhovory proběhly osobně na daném pracovišti. Komunikační partnery nebudu dále více specifikovat, a to z důvodu zachování maximální anonymity. Anonymita byla pro sociální pracovníky pro účast ve výzkumu velmi důležitá. Zachování anonymity je důležitější než bližší specifikace komunikačních partnerů. Jednotkou zkoumání je postoj k poradenství a mediaci při rodičovských sporech.

4.6 Realizace výzkumu

Před tím, než probíhaly rozhovory s respondenty, uskutečnila jsem jeden pilotní rozhovor se sociální pracovnící OSPOD, která rovněž splňuje výše uvedené požadavky a kritéria. Cílem tohoto pilotního rozhovoru bylo zjistit, zda jsou připravené otázky pro komunikační partnery srozumitelné, zda se v rozhovoru neopakují, nebo zda nějaké podstatné otázky nechybí. Pilotní rozhovor byl v mnoha směrech velmi důležitý a díky němu jsem poté upravila otázky, tak aby byly srozumitelné, nenáročné stran počtu a času. Po proběhlém pilotním rozhovoru jsem doplnila další vhodné otázky, které mě v průběhu rozhovoru napadaly a tyto jsem rovněž konzultovala se sociální pracovnící, která se tohoto rozhovoru zúčastnila. Celkově mi zrealizování pilotního rozhovoru pomohlo při skutečných rozhovorech a bylo v mnoha směrem prospěšné i například stran větší jistoty při mém projevu.

Po provedeném pilotním rozhovoru se sociální pracovnící jsem oslovila další jiné sociální pracovníky na OSPOD, požádala jsem je o rozhovor pro účely vypracování diplomové práce a následně jsem se s nimi individuálně domlouvala na termínech rozhovorů.

Rozhovory se uskutečnily v měsících srpen a září letošního roku 2022. Všechny debaty byly soukromé a proběhly na pracovišti komunikačních partnerů. Dle mého názoru rozhovory probíhaly ve velmi pohodové atmosféře. Komunikační partneři se cítili příjemně, odpovídali otevřeně. Jak jsem již psala výše, během rozhovorů byly pořízeny zvukové

nahrávky, které jsem následně přepsala a interpretovala. Délka rozhovorů byla různá se všemi respondenty, a to v závislosti na tom, jak byli komunikativní, průměrně však trvaly 60 minut.

4.7 Etika výzkumu

V této kapitole se zaměřím na etické aspekty výzkumné práce, o kterých píšou i autoři Švaříček a Šed'ová (2007), kteří hovoří o nutnosti dodržování etických zásad během celého výzkumu, nejdůležitější část spatřují v informovaném souhlasu. Dále mluví o zajištění anonymity komunikačních partnerů, důvěryhodnosti a také dobrovolnosti účastníků při výzkumu. Na onen informovaný souhlas se odkazuje také Miovský (2006) a ten píše, že souhlasem účastník výzkumu stvrzuje svoji účast i dobrovolnost ve výzkumu a znamená to, že účastník má možnost kdykoliv výzkum opustit.

Pro účely vypracování diplomové práce bylo osloveno pět sociálních pracovníků ze dvou různých pracovišť a před samotnou realizací rozhovorů s nimi, byli všichni nejprve seznámeni se záměrem a cílem práce. Následně byl každý informován, že jejich odpovědi budou využity pro potřeby diplomové práce, a byl od nich získán ústní souhlas účasti na rozhovoru s využitím nahrávacího zařízení. Po získání jejich souhlasu jsem překročila k samotné realizaci výzkumu. Na začátku rozhovoru byli opět ujištěni o anonymitě rozhovorů a bylo jim přiřazeno označení respondentů R1, R2, R3, R4, R5. Vzhledem k tomu, že respondenti mluví často o citlivých údajích, bylo nutné dodržet etická pravidla a během rozhovoru bylo pracováno s informacemi s velkou opatrností.

Snažila jsem se respondentům zajistit také pocit bezpečí, který je pro realizaci výzkumu důležitým aspektem. Ponechala jsem na respondentech volbu místa, kde budou rozhovory realizovány. Všichni respondenti využili prostředí jejich pracoviště a byly prováděny na pracovištích daného OSPOD. Upozornila jsem také respondenty na to, že volba odpovědi na položené otázky je volbou individuální a svobodnou, nemusí na otázky, které jim budou kladeny, odpovídat.

C. INTERPRETAČNÍ ČÁST

5 Interpretace a analýza dat

V interpretační části se budu zabývat analýzou a interpretací dat. Data jsem získala na základě kvalitativního šetření, jehož nástrojem byl rozhovor. Respondenty výzkumu byli sociální pracovníci (ve dvou případech jimi byli sociální pracovníci a současně kurátoři pro děti a mládež), kteří pracují na orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Tito vybraní pracovníci daných OSPOD jsou na daném pracovišti zaměstnání minimálně jeden rok a jejich náplní práce je mimo jiné i řešení rodičovských sporů. Tito komunikační partneři budou mít označení R1, R2, R3, R4, R5. Blíže specifikováni jsou v Tabulce demografických údajů – Příloha B, kde jsou k dispozici údaje stran věku, délky praxe a pozice. Další specifikace nebudou uváděny z důvodu zachování jejich anonymity.

V následujícím textu budou podkapitoly členěny podle teoretické části diplomové práce, a sice že text bude členěn na tři podkapitoly, jenž odpovídají složkám postoje. Cílem této části je odpovědět na tři dílčí výzkumné otázky. Pomocí těchto tří dílčích výzkumných otázek se na závěr pokusím zodpovědět také hlavní výzkumnou otázku, která je: *Jaký postoj zaujmají sociální pracovníci OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?*

5.1 Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci na kognitivní úrovni

Cílem této podkapitoly je zodpovědět první dílčí výzkumnou otázku. A v rámci této otázky bylo zjišťováno, jak sociální pracovníci vnímají nejprve samotný rodičovský spor a jejich úlohu při řešení sporů, dále jakým způsobem vnímají pojem poradenství a mediace, jak si představují efektivní využití těchto dvou nástrojů. A také bylo zjišťováno, jak vnímají důležitost využívání poradenství a mediace při rodičovských sporech a zda by mělo nezletilé dítě participovat při využívání těchto forem pomoci.

5.1.1 Vnímání rodičovského sporu

Nováková a Matoušek (2017) píšou o tom, že pokud bychom měli pomáhat nezletilým dětem v rodičovských sporech, což je vlastně úlohou sociálního pracovníka, měli bychom ale také pracovat s rodiči. V této oblasti ale podle autorů narážíme na skutečnost, že sociální pracovník nabízí pomoc, někdy mu to musí i nařídit, ale stane se, že neuspěje pak na poli zapojení obou rodičů v otázce řešení jejich konfliktů, protože nechtějí. Všichni respondenti (R1, R2, R3, R4, R5) se vyjádřili, že rodičovský spor je převážně nebo vždy o tom, že rodiče nejsou schopni se domluvit na řešení jejich problémů nebo nejsou ve shodě při základních a podstatných záležitostech ve věci péče o dítě nebo děti.

„Při pojmu rodičovský spor mě napadne, že mi tady sedí dva rodiče, kteří se navzájem nejsou schopni na něčem shodnout, neustále zabíhají do minulosti, neustále si něco vyčítají.... Ta práce je s nimi složitá, málokdy se podaří je k něčemu přimět, většinou pokud je to fakt vyhrocený ten rodičovský spor, tak to ani nemá nějaký racionální řešení.“ (R3)

Respondenti (R1, R3) uvádí, že rodičovské spory a jeho řešení na OSPOD je nebo bývá nejčastějšími případy, se kterými se setkávají. Z výpovědí všech respondentů vyplynulo, že samotný rodičovský spor vnímají spíše nepříjemně a negativně, kdy se jim nedaří nasměrovat rodiče k porozumění při řešení jejich sporů. Respondent R2 uvádí, že *„Je to vždycky hrozně nepříjemný, já to vnímám jako úplně strašně, toto je pro mě nejhorší práce na OSPOD, když je spor rodičů. Mně se daleko líp vedou šestky, jak tady tyto spory, které se musí právě řešit nějakou tou mediací, nějakou případovou konferencí a je to na dlouho, není to záležitost, která se uzavře za rok ale minimálně dva roky určitě.“*

Článek z periodika e-Psychologie (str. 72) tvrdí, že *„přibližně 80 % procent rodičovských sporů, které řeší soudy, umí stávající systém “vyřešit” v rámci průměrné délky opatrovnického řízení, která činí 2 roky (u některých tradičně přetížených soudů, je to až dvojnásobná délka).“*

Podle respondentů (R1, R2, R4) bývá rodičovský spor a jeho řešení dlouhou a vleklou záležitostí. Přiklání se k tomu, že právě díky nedorozumění rodičů a neochotě spolupracovat i s orgány sociálně-právní ochrany dětí prostřednictvím využití nějaké formy pomoci, může takový případ být až mnohaletým sporem.

Při rodičovském sporu má podle respondentů (R1, R3, R4, R5) sociální pracovník jistou úlohu jak vůči rodičům, tak ale i vůči nezletilým dětem. Jediný respondent se vymykal tomuto názoru a sděluje „*Tak my jsme v uvozovkách právníci těch nezletilých dětí, já moc úlohu k těm rodičům od té novelizace nemám, protože rodiče s náma nemusí spolupracovat... Takže když rodič mi řekne, že se mnou nebude spolupracovat, tak nebude a já ho nenutím.*“ R2. Respondenti (R4, R5, R3) uvádějí, že jejich úlohou vůči rodičům ve sporu je zejména to, aby rodiče vedli k tomu, že celý proces před a po úpravě péče by měl proběhnout rychle, snadno a v nejlepším zájmu dítěte.

„*Má úloha je pokusit se je přimět k nějakému průsečíku těch jejich názorů, prostě je nějakým způsobem jim dát vědět, že tady nejde o ně a o to kdo vyhraje, ale že jde opravdu o ty děti. Jako někdy na to slyší, někdy na to neslyší, často na to vůbec neslyší. Často když je tady mám na jednání, tak pořád vytahují tu minulost, musím je stále vracet k té přítomnosti nebo částečně i k té budoucnosti, jak to teda bude probíhat, stále je zapotřebí jim dávat tak najevo, že se prostě jedná o jejich děti a bylo by nejlepší, aby se na tom shodli, protože když se shodnou, tak to bude nejlíp fungovat, ale taky že jde o to, že i když se nesnáší, tak spolu budou muset komunikovat, dokud prostě budou mít ty děti, to znamená nejmíň do jejich zletilosti, tak spolu budou muset komunikovat.*“ (R5)

Při rodičovském sporu by měl sociální pracovník na OSPOD hájit zájmy dítěte a například zjišťovat jeho názor a stanovisko. Všichni respondenti (R1, R2, R3, R4, R5) shodně uvádějí, že dítě je základním kamenem při rodičovských sporech a pracují s ním s ohledem na věk a další jiné podstatné faktory.

„*Často nebo téměř vždycky ty děti chci vidět, když je mám zastupovat, tak je chci vidět. S těma většíma tak se snažíme nějakým způsobem mluvit, vysvětlovat jim, jaká je ta situace, pak ty mladší chci vidět, aspoň abych viděl, v jakým jsou stavu, prostě i když mi ani nic neřeknou, protože jsou malí, tak ale vidím z neverbální komunikace, jak zhruba na tom jsou i psychicky. Snažím se ty děti neklást jim otázky, kterého z rodičů mají nejradši, ale prostě spíš jak se cítí, jak se prostě v tom rodičovském sporu cítí a pokud je to zapotřebí, tak jim nějakým způsobem pomoci, doporučit rodičům nebo jim zařídit nějakou psychologickou péči a tak.*“ (R3)

5.1.2 Vnímání pojmu poradenství

Zákon (Zákon č. 359/1999 Sb.) o sociálně-právní ochraně dětí vymezuje v kapitole o preventivní a poradenské činnosti, že jednou z povinností OSPOD je poskytnout nebo zprostředkovat rodičům na jejich žádost poradenství. Všichni respondenti vnímají pojem poradenství podobně a sice, že jde o jakési podání informací rodičům v jejich sporu. Podle nich je poradenství radou nebo pomocí směřující k rodičům, a to takovým způsobem, že budou schopni se zorientovat ve své situaci a budou jim sděleny možnosti řešení v oblasti péče o dítě nebo děti. *„S tím souvisí i to, že jim dávám obecné poradenství k úpravě péče o dítě, možnosti řešení jejich neshod, a pak právě na koho se obrátit, jaká je v celé situaci naše úloha jako kolizního opatrovníka, jak to řeší soud, co se může stát a jak může soud rozhodnout. Např. že když nebudou souhlasit s rozhodnutím soudu, tak že se mohou odvolat. A s tím souvisí i to, že je upozorním, že když se neshodnou, tak to rozhodně není v zájmu dítěte.“* (R4)

Respondenti R5, R3 vnímají poradenství jako techniku pomoci, kdy rodičům předají informace, co mohou dělat, kam se mohou obrátit a nechávají poté na nich, zda a jak se toho ujmou. *„Prostě snažit se ty rodiče vést k tomu, aby oni došli k řešení, aby to řešení nebylo někým nadiktováno, protože když je to jejich vlastní řešení, tak má potenciálně jakoby největší sílu nebo i nejdelší trvanlivost, než když prostě přijmou cizí názor a ono to třeba ze začátku funguje, ale pak to přestane fungovat.“* (R3)

To poradenství si myslím, že by neměl být diktát odborníků k tomu, co maj rodiče dělat, ale spíš nějak je provázet, nějaké to vedení rodičů, aby prostě dospěli k tomu konsensu, aby prostě dospěli k řešení a aby to vyšlo z nich, i když je tam třeba hodně prvků z toho, co jim kdo poradil, jo a aby to bylo jejich svobodné rozhodnutí.“ (R5)

V rámci poradenství všichni respondenti vnímají, že by měli předat rodičům také kontakty na jiná zařízení, kam se mohou obrátit pro radu a pomoc. Respondenti (R4, R5, R2) se vyjadřují, že podávají-li rodičům poradenství, odkazují je na konkrétní pracoviště v místě jejich bydliště. Během rozhovoru tyto respondenti uvádějí zejména rodinné a manželské poradny a mediační centra.

„Cílem by mělo být, aby se rodiče dozvěděli přesně od nás to, kam se můžou obrátit, když potřebují určitou věc, takže přesně poradit, kam a na jakou instituci se můžou obrátit, když má dítě nějaký psychický problémy, že můžou jít na ten krizáč a na psychologa atd., takže my jim cíleně radíme, kam se mohou obrátit na ty odborníky.“ (R2)

Pouze jeden respondent (R4) vnímá, že cílem poradenství je navedení rodičů tak, aby se dozvěděli, jak rychle a efektivně řešit svoji situaci. Také poučení rodičům by mělo předejít zbytečným konfliktům a mnoha nedorozuměním. Podle jednoho respondenta (R1) by mělo být cílem poradenství také to, že rodič projeví respekt vůči nezletilému dítěti tak, aby rodičovským sporem nebylo ještě více ohroženo.

O poradenství, které je poskytováno a zprostředkováno dítěti nebo dětem mluví respondenti (R1, R5), přičemž takové poradenství by mělo být sdělováno úměrně jejich věku, mentálním vyspělostem a zralostem. Dítě by mělo být informováno o tom, že bude rozhodováno o jeho životě.

O efektivním poradenství lze hovořit, pokud se toto dostane rodičům a ti díky této formě pomoci pochopí, co jim bylo vysvětleno, budou dbát doporučení OSPOD a případně využijí další pomoci, která je jim poskytnuta. *„My bysme to měli směřovat tak, aby to mělo na ty rodiče co největší vliv, aby z toho byla nějaká efektivita. Aby se rodiče zorientovali v té situaci, aby pochopili, o co vlastně jde, že nejde primárně o to, že oni mají uzavřít nějakou kapitolu svého života.“* (R4) *„No a efektivita to bude jen když budou rodiče ochotni naslouchat. Celá ta efektivita se točí kolem ochoty a tím pádem i motivace těch rodičů.“* (R3)

S efektivním využitím poradenství souvisí podle respondentů (R3, R4, R5) rovněž to, že rodiče díky poskytnuté pomoci myslí na dítě a na to, aby ho jejich rodičovský spor v co nejmenší míře ovlivnil. *„Jde o to, aby se nějak nastartovalo fungování těch dětí pro jejich další vývoj a aby to na něj mělo co nejmenší dopad, celá ta situace kolem rodičů a jejich sporu.“* (R5)

Většina respondentů (R4, R1, R2, R5) vnímá, že nejvíc efektivní je takové poradenství, které v rámci své profese poskytnou a od rodičů poté dostanou zpětnou vazbu, že se jejich radou opravdu řídili nebo řídí.

„Když vidím, že dítě potřebuje psychologickou pomoc a rodiče opravdu toho psychologa a dají mě zpětnou vazbu, že tam byli, tak to si myslím, že je efektivní. Nebo dál, že navštíví manželskou poradnu, že navštíví ještě před jednáním u nás mediaci, sjednají si termín a ten nám třeba potom zavolají.“ (R2)

„Myslím si ale, že aby moje poradenství, které já rodičům poskytnu, mělo být efektivní, tak si ode mě rodiče vše vyslechnou, budou se tím řídit a bude to mít výsledek, který bude viditelný, např. po setkání se mnou absolvují společnou schůzku někde v poradně, dohodnou se tam na úpravě péče

a výživného a za mnou následně přijdou a společně sepíšeme mimosoudní dohodu.“ (R5)

5.1.3 Vnímání pojmu mediace

Dva respondenti (R2, R4) se vyjadřují, že odbornou mediaci při své práci neposkytují a je-li zapotřebí, rodiče posílají na konkrétní mediační centra v místě jejich bydliště. Zbylí respondenti se vyjadřují, že nevidí velký rozdíl mezi mediací například v mediačním centru nebo mediací na OSPOD s rodiči v jejich sporu.

„Nemyslím si, že je to nějaký rozdíl mediace na ospodu a klasická mediace, v podstatě jde o to stejný a to přimět ty rodiče, aby si to vykomunikovali mezi sebou.“ (R3)

„My neděláme mediaci asi přesně takovou, jaká se rodičům dostane někde v mediačním centru, ale mám za to, že je to vlastně podobné jako nějaké jednání u nás, kde mám před sebou rozhádané rodiče, kteří nejsou domluveni a já je se snažím namotivovat ke shodě například ve věci péče nebo výživného. Asi bych v tom úplně rozdíl neviděla.“ (R5)

Většina respondentů vnímá mediaci jako hledání řešení, nalezení cesty ke shodě nebo pomoc v rodičovském sporu.

„Mediaci vnímám jako nějaké odborné vedení a hledání cesty, jak ty rodiče nasměrovat k tomu nejlepšímu řešení v jejich situaci. Domnívám se, že se musí nejprve najít začátek jejich problému, kde to vzniklo a hledat nějaké souznění, říct si jejich problémy a hledat pak řešení, jak z toho všeho ven.“ (R4)

„Mediace by měla být opravdu dopomoc tomu najít řešení. Úspěšná mediace končí tím, že se na něčem rodiče dohodnou a řeknou jo souhlasím s tím, že to budeme dělat tak nebo onak nebo že to vyřešíme tak nebo onak.“ (R5)

Smyslem mediace je podle respondentů (R3, R4) komunikace, její důležitost v rodičovských sporech a její zlepšení mezi rodiči. *„Nejlepší by totiž bylo, kdyby se díky mediaci spolu rodiče naučili komunikovat a společně řešit své problémy, aby se s těmito neobraceli na někoho jiného např. ospod, soudy apod. Aby se naučili spolu mluvit, i když jejich vztah je už rozvrácen.“ (R4)*

K roli mediátora se respondenti (R1, R3) shodně vyjadřují, že by jeho úlohou mělo být přimět rodiče k nalezení shody nebo nějaké domluvy mezi sebou.

„Ten mediátor vlastně usměrňuje tu komunikaci a myslím si, že tam jsou dva většinou nebo může být i jeden v rámci toho poradenství ohledně toho rodičovského sporu a snaží se nalézt ty palčivé věci, které oni tam vytáhnou, tak se snaží, aby každý z rodičů měl prostor se k tomu vyjádřit a snaží se jim pomoci k tomu, aby našli shodu alespoň třeba v něčem.“ (R1)

„Ten by neměl být zapojený do toho sporu těch rodičů, měl by být nad věcí a měl by jim pomáhat komunikovat.....Prostě spíš беру tu mediaci tak, aby ten odborník tam byl fakt jako jenom ten, kterej nějakým způsobem směřuje k dohodě, ke které teda musí přijít sami, prostě ale musí být nad věcí a nesmí se do toho v žádném případě zapojit.“ (R3)

Má-li být mediace efektivní, pak by ji rodiče podle respondentů (R1, R4) měli zakončit tím, že si domluví další termín jednání, kdy se opět sejdou.

„.....úplně ideálně efektivní využití je, když se setkají opakovaně a snaží se opakovaně se vracet k otázkám, které třeba nevyřešili nebo kde shodu nenalezli.“ (R1)

„Efektivní už podle mě je to, že oba rodiče přijdou na schůzku a pokud si domluví další termín, prokáže se tím, že jim jde opravdu o dítě a jak nejlépe vymyslet péči nad ním.“ (R4)

Jednou z výhod mediace je podle Asociace mediátorů (2011), oproti soudnímu řízení, například dobrovolnost obou stran, k čemuž se vyjadřují také dotazovaní respondenti.

„No tu efektivitu si představuju už jenom v tom, že jednak že vůbec na tu mediaci jsou schopni oba dva dobrovolně přistoupit. Ta dobrovolnost je tam asi hodně důležitá, a taky za efektivní považuju to, že tam nejsou z donucení nebo že jim OSPOD doporučil, jak už jsem slyšela. V takovém případě nejsou rodiče sami motivováni k tomu, aby něco změnili.“ (R1)

„Je taky podle mě důležité, aby rodiče nešli na mediaci s nějakým odporem nebo negativním naladěním. To se může stát, když je na mediaci posláni nebo je jim nařízena. To pak nevede k žádnému výsledku.“ (R5)

Asociace mediátorů píše, že další výhodou mediace je například porozumění obou zúčastněných stran a ujasnění si toho, co chtějí strany na jednání řešit, k čemuž se vyjadřuje jeden z respondentů. *„Taky ta efektivita se odráží v tom, s jakým nastavením ti rodiče do té mediace jdou. Jestli jdou do mediace pro to, aby tam prosadili jenom to svoje, ten svůj názor,*

ten svůj pohled a to svoje řešení a nebo jestli jsou připraveni, že budou taky z toho svého názoru taky třeba kousek slevit a že se s tím druhým budou muset setkávat v nějakém průsečíku v nějakém středu, že prostě budou muset oba slevit.“ (R5)

Aby byla mediace nebo mediační setkání efektivní, měli by rodiče dojít k nějakému cíli, který je v ideálním případě i nějak viditelný. Rodiče by pak v takovém případě mohli odcházet s návrhem dohody nebo s již sepsanou dohodou. (R2, R4) *„Když ta mediace přinese nějaký cíl, rodiče se tam dohodnou a je to k něčemu, využilo se to efektně, přijdeme k tomu, jak uzavřít tu dohodu.“ (R2)*

Všichni respondenti se shodují, že má-li být vůbec jakákoli mediace nebo mediační setkání efektivní a má-li pomoc při rodičovském sporu, podstatným prvkem jsou rodiče, kteří jsou nastaveni tak, že jsou ochotni a otevření této technice. Komunikační partner k tomu dodává, že v praxi to vnímá spíše negativně a sděluje: *„...já jsem se zatím moc nesetkala, že by ta mediace u rodičů, co maj spor měla nějaký výsledek. Oni se dohodnou tam a za dva dny zase volaj na ospod, že se nedohodli.“ (R2)*

5.1.4 Zapojení dítěte do poradenství a mediace

Podle všech respondentů by nezletilé dítě nebo děti by měli nebo mohli při rodičovských sporech participovat na řešení těchto sporů.

„.....měly by participovat na všem, protože se to týká jich samotných, o jejich budoucnosti, jejich rozvoje a taky se může stát, že nám to pak tady může podepsat, že s něčím souhlasí nebo nesouhlasí. Když se rodiče hodně hádají, tak je podstatné zjistit názor dítěte, abychom věděli, co chce, jak se cítí a co by upřednostnil. (R4)

Zjišťování názorů dětí vnímají respondenti (R4, R5, R3, R1) tak, že by mělo být pojímáno v závislosti na věku, vyspělosti a zralosti samotného dítěte s ohledem na individuální posouzení.

Při poskytování poradenství v rámci OSPOD při rodičovských sporech je zjišťován názor a přání dítěte právě s ohledem na věk. (R1, R4, R5)

„No ale asi jo při nějakých velkých sporech by bylo fajn, kdyby dítě participovalo ale s ohledem na věk, takže tak od těch 12 let. Například teď jsem se mi dostal na stůl případ, kdy jsou rodiče rozhádaní a dítěti je sedm let, tak u něj jsem žádný pohovor typu, jak probíhá soud, jak rozhoduje, v jakých intervalech chce být s jakým rodičem apod., nedělala.“ (R4)

Stejně tak je poskytováno poradenství nezletilým dětem v návaznosti na posouzení dané situace a jak velký je rodičovský spor. (R2, R5)

„Co se týká poradenství, tak dítě by mělo být u toho, ale podle toho, jak to dítě je tím sporem zasáhlý. Když třeba rodiče se dohadují jenom o výživném a o to dítě se staraj a dokážou se domluvit, tak si myslím, že není nutný to dítě do něčeho zasahovat. A pokud se přetahují o to dítě a nechť si ho předávat, tak si myslím, že tam je nutná ají ta psychologická náká péče o to dítě.“ (R2)

„Když se rodiče hodně hádají a dostane se mi na stůl návrh na péči ale k tomu ještě třeba dvě předběžná opatření, značí to dopředu velký rodičovský spor, tak je podstatné zjistit názor dítěte, abychom věděli, co chce, jak se cítí a co by upřednostnil. Mělo by se dbát na jejich názor, přání. Takže určitě vnímám, že by rozhodně mělo být informovaný v rámci poradenství o tom, co se děje a co může nastat, když by spor vyústil. Je potřeba, aby dítě vědělo, jaké jsou možnosti při rodičovských neshodách, že např. může být umístěno do neutrálního prostředí, že může od rodičů odejít, pokud by to na něj bylo už moc po psychický stránce.“ (R5)

Při poskytování poradenství samotnému dítěti je podstatné posouzení situace dítěte a hledání vhodného prostředí k provedení rozhovoru.

„.....někdy to ani není vhodný, když přijdou s dítětem, tak hledám optimální prostředí, kde se můžeme setkat s tím dítětem. Často je i dost vystresované. Dělal jsem několikrát i rozhovor v parku, na hřišti, u nich doma, někdy u nás na úřadě. Je důležitý, jak na tom to dítě je. Někdy už jen samotný příchod na úřad je stresuje, protože dostává od těch rodičů neadekvátní informace, že ho třeba straší, že třeba odebíráme děti a tak. Hodně záleží na posouzení situace,....“ (R3)

Žádný z respondentů nemá zkušenost s tím, že by se nezletilé dítě nebo děti účastnili mediace nebo mediačního jednání. Vnímají však, že v náročných rodičovských sporech lze tuto možnost využít.

„Co se týká mediace, pak tady nemám zkušenost, že bychom do toho nějak participovali to dítě, ale určitě to není problém, pokud dojde k tomu, že ty rodiče s tím dítětem špatně komunikují a kdy je prostě problém se vůbec nějakým způsobem domluvit, jo zase na něčem, že to dítě to nějak vidí odlišně a rodič taky, dojde tam k nějakému konfliktu mezi tím rodičem a dítětem, tak určitě mediace je jeden z nástrojů, jak to řešit.“ (R5)

„.....třeba u té mediace si myslím, že v určitých případech by bylo i vhodný, aby to dítě se podílelo nějakým způsobem se mohlo vyjádřit, třeba v těžších případech, kdy nejsou schopní se domluvittam si myslím, že

u těch náročnějších rodičovských sporech, kdy to dítě je vyspělý a starší, tak si myslím, že to je určitě dobrý.“ (R1)

Pokud se bavíme o participaci nezletilého dítěte při rodičovských sporech, respondenti (R1,R2,R3) zmiňují i další techniky pomoci. Mezi nimi jmenují například případové konference, interaktivní konference nebo rodinné poradny.

„No a u těch rodinných terapií samozřejmě v případě, kdy tam je třeba problém i nejenom čistě mezi rodiči, ale i je tam nějak nabouraný ten vztah rodiče s dítětem, tak určitě tam je to taky vhodný, aby se to dítě podílelo i na té rodinné terapii nebo se aspoň účastnilo nějaké schůzky.“ (R1)

„Manželská poradna má tady program pro ty děti, že se účastní tady toho tady té terapie s rodiči a napřed manželská poradna jedná samostatně s rodičem a samostatně s dítětem, a pak se to snaží jakoby takhle dát dohromady a řešit nákej spor, což teda si myslím, že je velice pěkný.“ (R2)

5.1.5 Dílčí závěr

Kognitivní složku postoje jsem v této podkapitole zkoumala v rámci dvou indikátorů (vnímání poradenství a mediace v rodičovských sporech respondenty, představy o technikách pomoci a rodičovských sporech) Cílem bylo zodpovědět DVO1: *Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech na kognitivní úrovni?*

Respondenti se vyjadřovali k samotnému rodičovskému sporu, který vnímají jako situaci, při které jedná s rodiči v kolizi ve věci péče o jejich dítě nebo děti. Pro některé to bývá nejčastějším případem v jejich práci. Většina to vnímá jako dlouhý a vleklý spor, při kterém je zapotřebí vést rodiče k tomu, aby byl jejich konflikt vyřešen co nejrychleji a v nejlepším zájmu dítěte.

Pokud respondenti jedná s rodiči v jejich rodičovském sporu, všichni poskytují poradenství k řešení tohoto konfliktu. Z rozhovorů vyplynulo, že poradenství vnímají respondenti jako nástroj pomoci zejména v první řadě směřovaný k rodičům, aby se zorientovali v jejich situaci. Dále pak vnímají poradenství jako nástroj, kterým odkazují rodiče na další zařízení, kam se mohou obrátit, např. rodinné poradny aj. Efektivitu takového poradenství vnímají tak, že rodiče tuto pomoc zúročí a budou se tím řídit, např. dají sociálnímu pracovníkovi zpětnou vazbu, že byli v poradně nebo sepsali dohodu o úpravě péče. Většina

respondentů spatřuje efektivitu také v tom, že po předaném poradenství je myšleno na samotné dítě, jeho zájem, blaho a zdravý vývoj stran rodičů.

Ve vnímání pojmu mediace na OSPOD se ukázal poměrný rozkol, neboť menší část respondentů dle svých výpovědí ji poskytuje a většina taktéž, ale dodala, že vcelku nerozlišuje mediaci na OSPOD a mediaci například v mediačním centru. Z provedených rozhovorů lze shrnout, že všichni respondenti při své práci v minulosti odkázali nebo odkazují rodiče na odbornou mediaci k řešení rodičovských sporů. Většina respondentů vnímá mediaci jako nástroj pomoci pro rodiče s cílem nalezení řešení sporu, nalezením cesty a s výsledkem shody rodičů ve věcech péče o dítě nebo děti. Pro některé respondenty je důležitá komunikace rodičů, která bývá mnohdy velmi špatná. Jednotlivě respondenti uváděli, že stěžejními prvky efektivní mediace při řešení rodičovského sporu je dobrovolnost rodičů, ochota vyjasnění si jejich problému a určení cíle. Všichni respondenti vnímají, že má-li mediace přinést nějaký efekt, je stěžejní nastavení rodiče, ochota a přístupnost.

Nejpodstatnějším článkem při rodičovských sporech vnímají všichni respondenti nezletilé dítě nebo děti, přičemž by se měl zjišťovat jejich názor a hájit jeho zájmy a přání. Podle všech respondentů by dítě mělo nebo mohlo participovat při řešení rodičovských sporů prostřednictvím účasti na zkoumaných technikách pomoci. Pokud sociální pracovník na OSPOD poskytuje poradenství nezletilému dítěti, činí tak úměrně jeho věku, k čemuž se kloní většina respondentů. Stejně tak dbají na vyspělost a zralost dítěte, přičemž nejprve zhodnocují, jak velký je rodičovský spor, např. zda je žádoucí předat kontakty na jiné služby stran psychologické péče apod. Žádný z respondentů nemá zkušenosti s tím, že by mediace nebo mediační setkání probíhala za účasti dítěte. Vyplynulo však, že pokud by bylo vhodná taková účast např. při velkém rodičovském sporu, opět by nejprve zhodnotili věk a zralost dítěte.

Většina respondentů uvedla také další techniky pomoci při řešení rodičovských sporů, u kterých by účast dítěte uvítali. Byly zmíněny techniky typu případová konference nebo interaktivní konference.

5.2 Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci na emoční úrovni

Cílem této podkapitoly je zodpovědět druhou dílčí výzkumnou otázku. V rámci této DVO bylo nejprve zjišťováno, jakým způsobem prožívají samotný rodičovský spor na OSPOD a dále pak, jaké emoce sociální pracovníci prožívají jednak při jednání s klienty v rodičovských sporech a při využívání poradenství a mediace. Také bylo zjišťováno, jakým způsobem se vyrovnávají s náročnými situacemi na emocionální úrovni souvisejícími s pomocí při řešení rodičovského sporu.

5.2.1 Prožívání rodičovského sporu

Samotný rodičovský spor a jeho řešení bývá velmi náročnými případy pro sociální pracovníky. A jeho prožívání může být pracovníky stěžejní pro řešení a jakým způsobem přistupuje ke klientovi ať už rodiči nebo dítěti. Pro většinu respondentů jsou tyto případy vůbec nejnáročnější agendou na OSPOD vůbec a necítí se v tom dobře. (R2, R4, R5)

„Rodičovské spory jsou pro mě mnohem náročnější než třeba zanedbané děti. Asi nevnímám rozdíl mezi rodičovským sporem a jeho řešením stran emočního prožívání, oboje je pro mě nepříjemný.“ (R4)

„Já na to nahlížím vždycky špatně, protože já za tím sporem vidím vždycky to dítě. A není mi z toho vůbec dobře při představě, že se rodiče hádají jak kdyby o věcJá tady tuto část ospodu nemám ráda.“ (R2)

Sociální pracovník při řešení rodičovského sporu by podle R1, R3, R5 by měl být v první řadě objektivní, nestranný a profesionální, i přesto, že vnímá tuto agendu také velmi náročnou.

„Rodičovské spory nebývají jednoduché, většinou velmi náročné a taky velmi nepříjemné. Je to těžké, ale já musím být v roli profesionála a neměla bych si dovolit například přiklonit se na jednu stranu nebo to posuzovat podle svých nějakých zkušeností osobních apod.“ (R5)

„Měli bychom zůstat přísně neutrální, ale někdy ty případy jsou takové, že ty emoce se do toho prostě vnesou, ať člověk chce nebo nechce.“ (R3)

Všichni respondenti uvádějí, že rodičovský spor prožívají a nejčastěji negativně. V jejich odpovědích se vyskytují pocity obavy, strachu, nepochopení, naštvání či nepochopení.

„Nedaří se mi úplně jednat s těmi rodiči, nevím, jak je namotivovat, co jim říkat, jak jim pomoci. Vždycky když mi přijde nějaký takový případ na

stůl, tak z toho nadšená nejsem. Hodně pak na to myslím, mám strach, co z toho bude, jak bude reagovat matka nebo otec. Hodně se i obávám toho, že do případu třeba budu moc zainteresovaná, což nikdy není dobře.“ (R5)

„Celkově to pro mě není ale příjemný, vždycky se tam najde něco, kvůli čemu na mě bude naštvaná jak matka nebo otec, protože já nikdy nemůžu splnit očekávání obou rodičů.“ (R4)

„Možná že až někdy zbytečně moc se do toho jakoby vžívám a snažím se jim pomoci, což teda asi taky není úplně ideální, nad tím musím jako dost zapřemýšlet, že to takhle asi není úplně správný jakoby přebírat tu odpovědnost za jejich problémy.“ (R1)

Spíše negativní emoce s prožíváním této agendy má jeden respondent a sděluje *„Asi nevnímám rozdíl mezi rodičovským sporem a jeho řešením stran emocionálního prožívání, oboje je pro mě nepříjemný.“ (R4)*. Podle jiného respondenta je jeho prožívání rodičovského sporu negativní i na úrovni nějakého budoucího vývoje dítěte: *„A to řešení, no málokdy má ten spor řešení. Ti rodiče se prostě soudí několik let, tak když se to povede, tak je fakt radost, ale pak kdy zase můžeme očekávat návrh jednoho z nich.“ (R3)*

I přes časté negativní prožívání rodičovských sporů, respondenti (R3, R5) používají nebo se snaží používat některé techniky, jak se svému ne vždy kladnému naladění vyhnout.

„Spíš bysme se měli snažit se od toho odprostit. Nevím prostě jakou zvolit techniku, abysme se od toho odprostili úplně. Já používám techniku zavřených dveří, že za sebou zavřu kanceláře a snažím se to vytěsnit, ale ne vždycky to jde. To nebezpečí emocionálního ovlivnění, tak je jako docela vysoký. Nejde to vždycky odbourat. Hodně se snažím zůstat nad věcí.“ (R3)

„A pokud tam ty emoce pracují hodně, tak se snažím, aby to na mě nebylo znát vůbec. Pokud bych to nezvládal, tak asi bych požádal nějakého kolegu, aby se mi do toho vložil a pomohl mi s tím nebo aby to se mnou dělal. Myslím si ale, že zatím jsem to ukočíroval.“ (R5)

5.2.2 Emoce při jednání s klienty

Pokud sociální pracovník jedná s klienty, v tomto případě s rodičem nebo rodiči, většinou zažívá negativní emoce. (R2, R4) Ve svých výpovědích vyjadřují pocity vzteku, zlosti, ale i obavy.

„Tak pokud jednám s rodiči, tak spíše prožívám negativní emoce s tím, že se často potýkám s tím, že se mě snaží třeba nachytat nebo nahnat i do úzkých a já nevím, jak z toho ven. To mě na tom dost vadí a vyvolává to ve mně stres.“ (R4)

„....když mám na jednání rodiče oba, začnou se mezi sebou hádat, tak je neumím usměrnit nebo se taky bojím, abych neřekla něco, co je ještě víc rozčílí nebo že jednomu nahraju, druhý se toho chytne.“ (R2)

Naopak o pozitivním prožívání rodičovského sporu mluví většina respondentů (R1, R3, R4, R5). Toto jejich prožívání je způsobeno vcelku tím, že rodičům se v jejich sporu podaří nalézt shoda nebo dojdou k dohodě ve věci péče.

„Pozitivní emoce jsou, když vidím, že se mi daří, že rodiče to chápou, spějeme k nějaké dohodě, v podstatě není co řešit.“ (R3)

„Takže v okamžiku, kdy zjistím, že se daří, aby se nějakým způsobem dohodli, i když bývá nějakou delší dobu to jednání, tak samozřejmě mám radost z toho, že vidím, že to rodiče pochopili poté, co jim teda vysvětlím všechny možnosti, tak mám radost.“ (R1)

Pokud sociální pracovník jedná s klienty, v tomto případě s dítětem, prožívá rovněž emoce. Při takovém jednání však podle všech dotazovaných respondentů převládají pozitivní emoce oproti negativním jako je tomu při jednání s rodičem (R4, R5).

„A pokud jednám s dítětem, tak určitě je to pozitivní nebo minimálně pozitivnější než s rodičem. S dítětem já vůbec nemám problém mluvit kdykoli. U něj vím, že s ním si promluví, všechno proběhne v pořádku,..“ (R4)

„Jednání s dítětem je stejně taky nelehké jako s rodičem. K dítěti přistupuju úplně jinak než k rodiči, to je jasné. Řekla bych ale že celkově je to daleko lepší a příjemnější. Při jednání s dítětem necítím nebo neprožívám to, co třeba s rodiči. Je pro mě daleko lehčí se na takové jednání připravit.“ (R5)

Opačné prožívání je vnímáno třemi respondenty (R1,R3,R5). Podle nich je negativní prožívání rodičovského sporu ve vztahu k dítěti ovlivněno právě tím, do jaké míry je dítě zasažené konfliktem mezi rodiči a v jakém stavu se ocitá.

„A když jednám s dítětem, tak je to takové soucítění a většinou to není jakobyby příjemnej rozhovor, protože to dítě říká nějaký svý zážitky jakoby otevírá se nám, někdy i plače, takže to není příjemný pro nás pro všechny.“ (R2)

„Co se týče emocí při kontaktu s dětma, tak asi nejhorší emoce jsou, když vidíme, jak to dítě je tím konfliktem postižený.“ (R5)

Podle jednoho respondenta bylo prožívání negativní tím, že dítě bylo ovlivněno jedním z rodičů.

„...ale že bych měla negativní emoce, jo vlastně ano mám někdy tyto emoce, když se dítě náhodou podřekne, že mu rodič říkal, ať mi to neříká, že ho jeden z rodičů nebo oba manipulují. Takže tam mám chvíli jako hněv, ale snažím se pochopit, proč mu to rodič řekl. (R1)

S výše uvedeným negativním prožíváním podle respondentů (R2, R3) souvisí také navázání vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem-dítětem. Pro to, aby se dítě projevilo a vyjádřilo svůj názor, je nezbytné, aby pracovník projevils empatii, důvěru nebo pocit sounáležitosti.

„...Takže u toho spíš je nutný projevít takovej soucit. Určitě to není jen negativní, ale taky vzbudit v něm nějakou důvěru, pohodu a někdy je to těžký, ale určitě ne negativní.“ (R2)

„Někdy jsou i emoce, když to dítě samo tak přijme toho pracovníka jako blízkou osobu dá se říct, je k němu extrémně důvěřivé nebo chytne ho za ruku a začne s ním chodit za ruku nebo dítě mi jednou skočilo do náruče. Někdy jsou i takové emoce.“ (R3)

5.2.3 Prožívání poradenství a mediace na emociální úrovni

Jak již bylo výše uvedeno, prožívání samotného rodičovského sporu má vliv na to, jakým způsobem ho sociální pracovník řeší a jaké k tomu používá techniky pomoci. Co se týká poradenství, respondenti ve většině rozhovorů uvádějí, že jejich prožívání se odvíjí od toho, na kolik mají zpětnou vazbu od rodičů, že pochopili, co se jim vůbec pracovník snaží říct. *„Určitě mám radost, když ti rodiče pochopí, nebo takhle mám radost už jenom z toho, když těm rodičům něco vysvětlím, co třeba nevědí a zdá se mi, že to respektují, že to pochopili, co jim říkám a že to minimálně jako tolerují, že to tak má být, že by se takhle jako měli chovat, tak z toho určitě mám radost.“ (R1)*

Respondenti se setkávají i s tím, že při jednání samotní rodiče pozitivně prožívají, že je jim pracovník nápomocný a jeho rady považují za užitečné. *„...u toho poradenství jsou rodiče rádi, že tady jsme pro mě, že jim předáme informace. To mi přináší pozitivnější vnímání, protože v tomto směru já vím, kam je nasměrovat, jak s nimi jednat a nestalo se mi, že by mi třeba někdo něco vyčetl, že jsem jim špatně poradila. U toho se i setkávám*

s pozitivníma reakcema od nich, takže to vnímám pozitivní sama a dělá mi to radost.“ (R4)

Respondenti mají dobré a příjemné pocity, pokud rodičům poskytnou poradenství a dostanou od nich zpětnou vazbu s konkrétními stanovisky ve věci péče.

„...potom zase po další vyhrocený situaci se sešli rodiče jenom se mnou a vlastně vypadnul ten kostlivec ze skříně, co vlastně je hlavním důvodem a tady po té přelomové schůzce tak oba dobrovolně, což před tím ani náhodou, začali chodit do rodinné poradny...a začalo se to skládat dohromady a i z toho mám radost, že se třeba i zúčastnili v rámci poradenství té medicíny, kterou jsem jim doporučil.“ (R5)

„Tak při tom prvotním poskytnutí poradenství, pokud vidím, že nejsou rodiče ve shodě, tak jim nabízím, aby navštívili poradnu nebo aby šli na mediaci. Někdy je zapotřebí je k tomu hodně motivovat a současně se s nimi i domluví, aby mi pak napsali, kdy mají termín nebo že už se na něčem domluví apod. Největší satisfakcí pak je, když mi přijde zpráva, že jednání proběhlo a mají návrh na úpravu péče. A to se mi stalo několikrát za moji praxi“ (R5)

Jedna respondentka (R4) vnímá poradenství lépe než poté jednání s rodiči, kdy se již řeší situace více do hloubky. *„Určitě to poradenství vnímám líp než pak samotný ten akt s těma rodičema tady, když jsou spolu v hádce. To poradenství, ať už pro jednoho z nich nebo pro oba, pokud přijdou, vnímám opravdu líp.“ (R4)*

Žádný z respondentů neuvádí, že by mu po poskytnutí poradenství někdo z klientů poděkoval a setkávají se tak s negativním prožíváním. Všichni respondenti zažili alespoň jeden okamžik, kdy se setkali s tím, že negativně prožívali situaci, kdy poskytly v rámci rodičovského sporu poradenství. Podle jednoho respondenta to zapříčinila nedobrovolná účast na schůzce jednoho z rodičů. *„Tak to třeba se stává u klientů, kteří si pro pomoc ani pro žádné poradenství nepřišli, nepřišli za mnou s tím, že by chtěli s čímkoli poradit, ale všechno, co já jsem jim doporučila, navrhla, tak oni to stejně shodili nebo mi tvrdí, že nemáme pravdu a začnou nás přesvědčovat o opaku, že to je úplně jinak a že mi tady vlastně pro ně vůbec nejsme nebo že jsme tu k ničemu. Je to takový ten případ, kdy se snažíš pomoci, ale ve finále vlastně druhá strana o pomoc nestojí, takže všechno, co se jim poradí, tak stejně odsoudí a řeknou, že je blbě.“ (R5)*

U jiného respondenta bylo prožívání negativně ovlivněno neochotou spolupráce jednoho z rodičů nebo obou rodičů. *„Když se rodiče*

snažím k něčemu vést a oni stejně i po těch x telefonátech, e-mailech a prostě všechno, tak stejně nechcou svůj postoj změnit, jsou furt zahořklí, naštvaní na sebe a chtějí si mezi sebou dokázat, kdo je asi víc a vůbec nedbají na to, co my jim doporučujeme a co je hlavně v zájmu jejich dítěte, na to úplně zapomínají.“ (R4)

Žádný z respondentů neuvádí, že by jakkoli prožíval poradenství stran nezletilého dítěti. Všichni prožívají tuto techniku pomoci směrem k rodičům ať už pozitivně nebo negativně.

Respondenti (R3, R4, R5) o mediaci nebo mediačním setkání na OSPOD mluví tehdy, pokud jsou u jednání přítomni oba rodiče najednou. Jeden z respondentů uvádí, že v rámci takového jednání využívá i mediační techniky, ačkoliv tyto přímo nespecifikuje, mluví o nich pouze obecně a sděluje *„Často člověk používá mediační techniky, který třeba umí, někde se je naučil... po čase jsem viděl, že i to dítě se začalo lepšit, že už třeba nemuselo brát tolik léků od psychiatra a že nad tím zapůsobili mediační techniky, ale i ta samotná mediace kladným způsobem. Často se stává, že se nemůžou dohodnout a někdy po té mediaci se něco jakoby zlomí a začnou něco fungovat.“ (R3)*

Pro jednoho respondenta je příjemné takové jednání, které je vedeno bez hádek a jiných nedorozumění. *„Často se mi stává, že na začátku jednání jsou rodiče naštvaní, ani se na sebe nepodívají, na jejich výrazu jde znát, že je to pro ně nepříjemný. O to pak ale příjemnější je, když se mi podaří nějak i třeba nějakýma technikama, co jsem se naučila na mediaci, dostat třeba k dohodě nebo k tomu, že na něčem se shodnou apod. Dělá mi radost, když si na konci takového jednání něco domluvíme, to mi taky ukazuje, že to dopadlo dobře.“ (R5)*

Respondenti (R4, R5) prožívají mediaci pozitivně, pokud rodiče spolupracují a dojdou k nějaké shodě.

„....pozitivní je, když ty rodiče navedu tam, že souhlasí s tím nasměrováním a já vidím, že to nějak vede, že někam směřují s cílem pozitivního výsledku.“ (R5)

„Pozitivní určitě je, když rodiče odejdou ve shodě nebo že už třeba během jednání se nehádají a už jsou ochotni naslouchat.“ (R4)

Pro respondenty je mediace na OSPOD nebo mediační setkání prospěšné, pokud se jim podaří nasměrovat rodiče i například na jinou pomáhající organizaci, kam se mohou rodiče obrátit. Kladně poté prožívají, pokud je jim dána zpětná vazba.

„Je to často ta zásluha mediace a mám kladné emoce i z toho, že se to podaří někde jinde, ne jenom u mě tady na ospod, jo ale podaří se to v rámci jiných center nebo jiných spolupracujících subjektů.“ (R5)

„...a začalo se to skládat dohromady a i z toho mám radost, že se třeba i zúčastnili v rámci poradny té mediace, kterou jsem jim doporučil, že se k něčemu dobrali a že po čase jsem viděl, že i to dítě se začalo lepší.“ (R3)

Všichni respondenti uvádějí, že při mediaci nebo mediačním jednáním na OSPOD prožili za svého působení nějaký negativní okamžik.

Při poskytnuté mediaci uvádí jeden respondent, že prožil pocit smutku. *„...když se nedohodli vůbec na ničem a jeden z rodičů si trval na svém tématu a řešení nějaké otázky, která pro něj byla palčivá a druhý zase taky na svém a prostě nikam se to nepohlo, vůbec žádné výstup z toho není.....tak samozřejmě z toho nemám vůbec radost a spíš jsem z toho smutná, že jako ta péče o ty rodiče, aby se to dítě, prostě aby se hájily zájmy toho dítěte, tak prostě úplně vyšlo vniveč a opakovaně.“ (R1)*

Pro dalšího respondenta takové jednání přineslo opakovaně pocity naštvaní, zlosti, někdy i frustrace. *„Když se rodiče snažím k něčemu vést, jednání trvá někdy i do dvou hodin, což je extrémně náročný a oni stejně nespolupracují, nechcous svůj postoj změnit, jsou furt zahořklí, naštvaní na sebe a chtějí si mezi sebou dokázat, kdo je asi víc a vůbec nedbají na to, co my jim doporučujeme a co je hlavně v zájmu jejich dítěte, na to úplně zapomínají. To je pak trošku sisyfovská práce, když na jednání mám pocit, že to někde směřuje, a pak stejně se dozvíte, že rodiče neudělali nic navíc.“ (R5)*

Jeden z respondentů uvedl i negativní okamžik pramenící ze slovního napadení jednoho z rodičů v rámci řešení rodičovského sporu. *„U mediace no to jsem vedla jednu mladou rodinu a matce jsem podávala mediaci, protože matka byla stejně stará jak můj syn 24 let, v té době jí bylo 22 a nějakým způsobem jsem k ní cítila, že bych jí to mohla říct všechno a ona mě pak obvinila, že lžu, že si vymýšlím, že jí nepodávám pravdivé informace, což toto mě hodně naštvalo a od té doby jsem s ňou psala pouze protokolované zápisy.“ (R2)*

5.2.4 Odolnost a zvládání rodičovských sporů

Jak bylo výše zmíněno, rodičovské spory a jejich řešení na OSPOD je častou agendou a je vnímána respondenty jako rovněž zátěžovou částí práce. Pokládala jsem proto otázku, jakým způsobem se vyrovnávají s těmito situacemi. Proto, aby sociální pracovník poskytoval prospěšné

poradenství a stejně tak vedl i prospěšnou mediaci nebo mediační jednání, je nezbytné, aby byl pracovník odolný vůči zátěži. Výzkum Janečkové (2013) zaměřený na supervizi sociálních pracovníků a syndromu vyhoření ukázal, že supervize má podpůrnou funkci pro pracovníky, kteří se například setkají s neúspěch a dále že jim dodává motivaci pro situace, kdy opakovaně neuspěli. Většina respondentů (R2, R3, R5) pověděli, že je jim v zaměstnání k dispozici supervize.

„U nás na OSPOD máme možnost supervizí, které jsou u nás vždy jednou za měsíc. Je to v podstatě o tom, že se u nás sejdeme s pracovníky jiných OSPODů a řeší se případy, se kterými si aktuálně někdo neví rady. Přitom nejí i psycholog, který přichází s nějakými návrhy nebo poznatky, jak případ řešit apod. Hodnotím to velmi dobře, protože mě to i tak nějak nabije a vždy si z toho něco vezmu.“ (R5)

Jedním z respondentů bylo zjištěno, že možnost supervizí nemá, nicméně může využít individuální supervize, avšak i tuto formu pomoci vnímá spíše negativně. *„...tady nemáme možnost supervizí nebo mohli bychom mít, ale pak se setkáváme s tím, že pokud projevíme zájem o supervizi třeba individuální, tak na nás není pohlíženo dobře, že jsme jako slabí apod. Takže supervize a supervizoři jsou nám doporučovány, ale realita je jiná a máme tady spíš skupinové intervize např. v rámci referátu apod., což ale vnímám i tak negativně, protože když je nás tam třeba dvacet, tak se málo kdo tak otevře a ještě při těch skupinových supervizích co se mi nelíbí, tak že dostává stejně vedení výstup a na poradách je to s náma projednáváno, takže to taky nevnímám dobře, protože nám to bylo i vytýkáno.“ (R4)*

Respondenty (R1, R2) jsou pozitivně vnímány také intervize nebo jiné a podobné formy pomoci, při kterých pracovníci mohou sdílet své případy a ve skupině nebo v týmu se poradit.

„A my tady máme každé ráno což je fajn takové porady, kdy si sedneme i se nasnídáme a probíráme ty naše případy, což si myslím, že hodně pomáhá a domlouváme se jak a co, co s tím apod.“ (R2)

„Snažím se to konzultovat s kolegy, s vedoucí a hledat si o tom nějaké informace případně ještě třeba nějaké odborné a snažím se zjistit, kde je ta chyba, proč se to třeba neposunulo.“ (R1)

Podobně odpovídají také respondenti k nastavení týmu a kolegů na pracovišti, se kterými se mohou radit v případech rodičovských sporů. *„Mít zázemí nejenom doma ale i v práci, moci se spolehnout na toho druhého, že mě v tom nenechá, jo že když potřebuju, že mi nějakým způsobem*

bude oporou, že mi pomůže, zastoupí adekvátně nebo když bude přítomný v kanceláři a uvidí, že už je toho na mě moc a třeba do toho zasáhne. Někdy je i třeba dobrý smluvit si s dalším kolegou nějaký signál, že když to jednání směřuje někam, kam nemá nebo je to nějak vyhrocený, tak aby ten druhý kolega v kanceláři věděl, že tady má zasáhnout.“ (R3)

Jeden z respondentů uvádí, že pro konzultaci ve věci rodičovského sporu využil také možnosti spolupráce s jinou organizací. *„Dál můžu doporučit supervizi, i když mně osobně se v našem prostředí moc nelíbí a dá se říct, že se vyhýbám, ale v minulosti jsem to vynahrazoval různými setkáními na jiných platformách, co já vím třeba v Ratolesti nebo v IQ. Tam to fungovalo dá se říct jako supervize, ale pod dohledem více odborníků a vlastně fungovalo tam víc technik různých.“ (R3)*

Všichni respondenti uvádějí, že proto, aby jejich práce při rodičovských sporech byla prospěšná, vyplňují svůj volný čas jiným způsobem než prací. *„Když mám náročný případ týkající se i třeba rodičovských sporů a nedaří se mi to nikam posunout, často na to pak myslím a říkám si, co jsem měla říct jinak nebo co ještě dalšího jsem jim mohla doporučit, ale to bych se tak mohla zabírat každým případem. Takže se snažím trávit čas jinak, o víkendech se snažím nemyslet na práci.“ (R5)*

Některými respondenty je prožívání poradenství nebo mediace na OSPOD vnímáno tak, že s nezdarem snaží vyrovnat přijetím a oproštěním se od toho. *„No a nezbyvá mi nic jiného, než se s tím smířit, že ti rodiče jsou takoví a asi po nějaký době to ne jakože vzdát, ale hlavně si nepřipouštět, že to je moje chyba, že si musím hlavně uvědomit, že to je chyba v těch rodičích, že já už jsem pro to vyčerpala veškeré nebo téměř veškeré možnosti, takže asi je důležitý se odprostit od toho případu a udělat pro to asi maximum, abych měla čistý svědomí, a pak se od toho odprostit a to už je starost těch rodičů.“ (R1)*

5.2.5 Dílčí závěr

Emocionální složku postoje jsem v této podkapitole zkoumala v rámci indikátorů (emoce sociálních pracovníků k rodičovským sporům a technikám pomoci, prožívání na emociální úrovni, odolnost a zvládání rodičovských sporů). Cílem bylo zodpovědět *DVO2: Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech na emociální úrovni?*

Respondenti ve vztahu k rodičovským sporům a jejich řešení prožívají zejména negativní emoce. Toto jejich prožívání je umocněno tím, že se jedná o velmi častou a zejména náročnou agendu, někdy přetrvávající i delší dobu. Respondenti se potýkají s negativními emocemi jako obavy, strach, naštvaní, přičemž tyto a jiné dále ovlivňují nebo mohou ovlivňovat jejich práci, zejména pak poskytování poradenství a následně mediace. Nespecifické negativní emoce prožívají z hlediska nezletilých dětí a jejich dalšího budoucího vývoje. Vnímají, že poskytují-li rodičům poradenství a mediaci, je zde opomíjený zájem dítěte a hlavní je spíše spor mezi rodiči. I přes negativní prožívání rodičovského sporu, většinou sociální pracovníci ví, jakým způsobem mají přistupovat ke klientovi. Naopak pozitivní je pro respondenty stav, kdy klientům dají poradenství a oni se touto pomocí a radou řídí, například se jim podaří rodiče přimět k dohodě. Všichni respondenti prožili nějaký pozitivní okamžik při poradenství, zejména to byly pocity radost, uspokojení a potěšení. Prožívání poradenství je respondenty ovlivněno tím, jakou zpětnou vazbu mají od rodičů. Ukazuje se, že je sociálními pracovníky kladně hodnoceno poradenství, kterému rodiče rozumí již při schůzce na OSPOD a dále pak skutečnost, zda se rodiče řídí radou a pomocí, například zda osloví nabízenou organizaci za účelem další jiné pomoci, například rodinné poradny apod. Poskytování poradenství je vnímáno spíše pozitivně, avšak všichni respondenti se setkali s nějakým negativním okamžikem. Ten byl způsobem například tím, že rodiče nedobrovolně přišli na OSPOD, nebo nejsou ochotni spolupracovat.

Mediaci na OSPOD respondenti prožívají různě a individuálně s ohledem na dané případy, hovoří jak o pozitivních, tak negativních zkušenostech. Jejich prožívání je také ovlivněno tím, jaký výsledek mediace přinese. Podaří-li se pracovníkům při jednání na OSPOD nasměrovat rodiče k dohodě nebo alespoň nějakému porozumění, prožívají pochopitelně radost. Všichni dotazovaní však prožili při své práci v rámci mediace i negativní okamžik, u některých to vyvolalo pocity smutku, naštvaní, frustrace. Všichni respondenti prožívají na emoční úrovni také skutečnost, že se rodiče zúčastní odborné mediace, kterou jim sociální pracovník doporučí. V této oblasti zažili při své práci negativní i pozitivní emoce s ohledem na to, jak schůzka dopadla a jaké z ní byly výstupy.

Pro všechny dotazované je prožívání poradenství a mediace ovlivněno tím, jakým způsobem zvládají tyto zátěžové situace a jak se s nimi vyrovnávají, jaká je jejich resilience. V případě neúspěchu a nezdařených setkání v rámci rodičovského sporu většině respondentů pomáhá

supervize nebo také intervize. Stejně tak prospěšně se projevilo i dobré nastavení úřadu stran kolegů.

5.3 Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci na konativní úrovni

Cílem této podkapitoly je zodpovědět třetí dílčí výzkumnou otázku. V rámci této DVO bylo nejprve zjišťováno, jakým způsobem sociální pracovníci na OSPOD jedná s klienty v rodičovských sporech, jakým způsobem prakticky využívají poradenství a mediaci při jednání v rámci těchto rodičovských sporů, a také, jakým způsobem využívají v praxi zkušenosti k poradenství a mediaci.

5.3.1 Praktické využití poradenství

Všichni respondenti uvádějí, že v rámci rodičovských sporů na OSPOD poskytují poradenství. A to je nejprve poskytováno rodiči nebo rodičům, následně až nezletilým dětem nebo dítěti. *„Tak v rámci poradenství já nejprve mluvím s rodičem nebo rodiči a až potom třeba s dítětem. Samozřejmě se na dítě ptám už při schůzce, ale prvotní informace dávám a mám od rodičů.“* (R5)

Odpovědi, zda je poradenství podáváno jednomu rodiči nebo oběma rodičům se lišily. Sociální pracovník zve jednoho nebo oba rodiče v závislosti na posouzení situace a dále na tom, zda je podaný návrh na úpravu péče či není.

„Tak poradenství poskytuju už na prvním setkání, kdy si pozvu buď společně rodiče nebo jednotlivě rodiče podle situace.“ (R1)

„Tak poradenství vypadá tak, že si vyslechnu ty strany, většinou ale přijde jedna strana, pokud není ještě podaný návrh, a tak chce vědět, co má dělat.“ (R3)

Většina respondentů (R1, R3, R4, R5) uvedla, že prvotní poradenství poskytuje na OSPOD. Pouze jeden respondent uvádí, že někdy využívá i jinou formu komunikace s rodičem. *„No takže normálně klient je k nám pozvaný, takže to je třeba na pozvánku, když přijde návrh od soudu....A když si volá po telefonu, tak i to je možný, to mu řeknu všechno po telefonu s tím, že nám dá e-mailovou adresu a já mu to můžu poslat po e-mailu.“* (R2)

Při poradenství na OSPOD jsou rodiče poučeni o své rodičovské odpovědnosti vůči svým nezletilým dětem nebo dítěti. „.....poskytuju jim i nějaký poučení. Poučuju je nějakým způsobem, jaký mají zákonné práva a povinnosti jako rodiče ke svým dětem, co by měli dělat, jaká je vůbec jejich rodičovská odpovědnost.“ (R1) Podobně s jejich právy a povinnostmi jsou poučeni, že by měli jednat tak, aby byl zachován zájem a blaho jejich dítěte. „.....Snažím se jim poradit, jak nejlépe postupovat, aby to bylo v nejlepším zájmu toho dítěte.“ (R1)

Většina respondentů (R2, R3, R4, R5) shodně uvádí, že pokud poskytnou poradenství v rámci rodičovských sporů, nejprve vedou rodiče k dohodě a sepsání dohody, pokud je patrné, že spor bude eskalovat k soudnímu jednání.

„A pak se jich ptám, jestli by to chtěli opravdu řešit soudní cestou nebo jestli by nedali přednost třeba mimosoudní cestě.“ (R4)

„Napřed se snažím je nějakým způsobem k tomu přimět, aby se domluvili, aby spolu navzájem komunikovali. Bavím se s nimi také o tom, že u nás můžou sepsat i mimosoudní dohodu a tím pádem by se nemuselo jít k soudu.“ (R5)

Některé rodičovské spory jsou závažnější a ve věci péče o dítě rozhoduje až soud v rámci opatrovnické řízení. Většina respondentů (R2, R3, R4, R5) proto už v rámci prvotního poradenství podává rodičům informace o soudním jednání a jakým způsobem soud probíhá. Jeden z respondentů také vysvětluje rodičům také roli opatrovníka v rámci soudního jednání.

„Také jim povídám, jak probíhá soud a že nás i sám soud vyzval, abychom udělali schůzku s rodiči nebo i pak pohovor s dítětem. To znamená, že jim povím i mé funkci jako opatrovníka jejich dítěte a že bych měla zjistit jeho názor, když má na to věk a že tam pak před jednáním na soud zašleme zprávu, ve které uvedeme i náš návrh.“ (R4)

Je-li rodičům vysvětlováno, jakým způsobem probíhá soud, také jsou informováni o dalších možnostech, pokud by ve věci rozhodoval soud druhé instance. „A taky jim pak říkám, že pokud by nesouhlasili s rozhodnutím soudu, můžou si podat odvolání ke kraji a když je dohoda, tak že se odvolat nemůžou. No informuju je o celém tom procesu.“ (R4)

Při poradenství respondenti (R2, R3, R4, R5) informují také rodiče o jiných formách pomoci a odkazují je na spolupráci i s dalšími organizacemi.

„Také je seznamuju s poradnami a jinýma institucema, jak tato zařízení fungují, co tam s nimi budou dělat, jak s nimi budou pracovat, na co by se měli nebo mohli zaměřit.....Pak jim nabídnu, na jaké instituce se můžou obrátit, pokud nemají sepsaný návrh na úpravu styku... Informuju je o tom, že pokud by se nedohodli, mohli by využít např. mediaci v nějakém zařízení.“ (R2)

Informace o tom, kam by se mohli rodiče obrátit a kde jinde by mohli spolupracovat, lze poskytnout i jinou formou. *„...takže já mu to všechno řeknu, že může využít tady rodinné a manželské poradny, nebo můžou jít na mediaci, nebo taky vyhledat nějakýho psychologa, pokud je to potřeba, no a pak mu dám vytištěný letáčky a mám ají natištěný různé adresy, kde dostanou přesnej přehled to, co jsme mu říkali.“ (R4)*

V rámci poradenství se respondenti (R2,R3) taktéž zaměřují na nezletilé dítě a na jeho stav, zda a jakým způsobem je ovlivněno rodičovským sporem. V této oblasti doporučují i organizace a služby za účelem pomoci těmto dětem.

Jinak se snažím, pokud vím, že to stejně spadne k soudu, tak už předem se snažím víc zorientovat v tom případě a vyzískat i nějaký informace kolik je tam dětí, jestli je tam nějaký problém a pokud už mají ty děti nějaký problém, tak rovnou třeba doporučuju tady třeba krizáč nebo jim sehnat nějakýho psychologa nebo něco. Prostě zajímám se i o to dítě z toho hlediska, jestli se něco výrazného nezměnilo oproti tomu období, kdy tam žádněj rodičovskej jakoby spor nebyl. (R3)

Pouze jeden z respondentů mluví o poradenství, které poskytuje nezletilému dítěti, je-li to potřeba, přičemž dítě provede celým procesem opatrovníckého jednání a vysvětlí mu možnosti péče. *„Když pak mluvím s tím dítětem, tak pokud je už velký, říkám mu, že proběhne soud a tam se rozhodne, u kterého z rodičů bude, že na soudní jednání chodit nemusí, protože tam namísto něj budeme my. Ptám se ho buď u nás, ve škole nebo u něj doma, jak by on sám chtěl, u koho z rodičů by chtělo dítě být, no a taky mu povídám různé možnosti, že může být některý den u mamky a některé dny u tatky apod.“ (R4)*

5.3.2 Praktické využití mediace

V rámci rodičovských sporů a jejich řešení na OSPDO se respondenti vyjadřují k mediaci a mediačnímu jednání jako k možné technice v této agendě. Všichni dotazovaní uvádějí, že s klienty v rámci rodičovských sporů mluví nejprve o dohodě a snaží se je k této přimět.

„Tak když mě ti rodiče přijdou už třeba s návrhem o péči a vidím, že už v tom návrhu se neshodnou, tak se s nima nejprve bavím o dohodě a snažím se jim vysvětlit, že ta je vždycky vhodnější a je i lepší, než potom když by třeba rozhodl soud. Někdy je to těžký, trvají si na svém, nechtějí ustoupit apod., ale já jim třeba vysvětluju i jaké to má výhody, že zejména je to ku prospěchu toho dítěte.“ (R5)

Téměř všichni respondenti (R1, R3, R4, R5) mluví o tom, že ačkoliv nevedou jednání jako například odbornou mediaci, pak mluví o jednání, které by se mohlo podobat mediaci. Přisuzují tomu skutečnost, že s rodiči jednájí za pomoci mediačních technik.

„Někdy ale zkouším pomocí mediačních technik tak na místě jednat s klienty, aby se dohodli. Někdy se to daří. No a jak to probíhá? Snažíme se vyzískat nějakým způsobem ten konsenzus, často ti rodiče se musí jakoby usměrňovat, protože nejsou vždycky úplně motivovaní k tomu, aby se dohodli, ale spíš se snaží prosadit ten svůj názor.“ (R3)

„Někdy způsob mediace jako snažit se ty rodiče nějak je namotivovat, aby řešili ten rodičovský spor v zájmu dítěte...Na nějaké úrovni toho OSPODu, kdy to nemusí být přímo ta mediace ale jen třeba prvky mediace nebo mediační techniky o to se pokouším, aby došlo k té shodě tak určitě, ale to si myslím, že jakoby obecně běžné děláme, akorát že se to akorát nenazývá mediace.“ (R1)

Jak bylo výše zmíněno, všichni respondenti se nejprve při jednání snaží rodiče přimět k dohodě a až následně, pokud se jim tyto kroky nedaří, využívají mediace jako dalšího možného nástroje pro řešení rodičovských sporů.

Vysvětlují rodičům, že mají možnost využít mediace, kam a na koho se mohou obrátit a jak mediace probíhá.

„Pokud vidím, že se rodiče nedohodnou a ani třeba nechtěj, nikam to nevede, tak jim řeknu o mediaci. Řeknu jim, kam si mají zajít do mediačního centra v místě, kde bydlí. Řeknu jim, jak to funguje takové setkání, současně je ale vybízím, aby na ni přišli oba dvařeknu jim, že na ní můžou sepsat například dohodu.... že tam bude nějaký zkušený mediátor, který to jednání povede, bude to mít ve své režii.“ (R5)

Respondenti (R1, R3) také s rodiči mluví o roli mediátora.

„Říkám jim, že na mediaci se potkají s vyškoleným mediátorem, který bude jednání řídit, bude mít celkově jednání ve své režii. Že s nimi bude mluvit o jejich problému a jejich zakázce...že každý z rodičů dostane slovo, ale i to bude nějak vedený tím mediátorem...no a že tam můžou taky sepsat dohodu, že jim s ní pomůže právě ten mediátor.“ (R5)

Dotazovaní (R1, R4) se nestaví do role mediátora „*Tak vzhledem k tomu, že nejsem odborník - mediátor, tak osobně se je snažím dostat tam, aby dospěli ke shodě*“ (R1)

Respondenti (R2, R4) rodičům vysvětlují, že na mediaci mohou jít dobrovolně, ale také že jim může být nařízena. Také respondenti (R3, R5) rodičům vysvětlují výhody takové mediace vůbec před tím, než proběhne například soudní jednání.

„*Někdy i víc zdůrazňuju, že pokud se nedohodnou u nás, tak můžou využít mediace, v tomto případě ještě dobrovolně a bez nařízení, což pak může znamenat i to, že jednání u soudu bude jednodušší, kratší anebo že k němu ani nemusí dojít.*“ (R5)

5.3.3 Využití poradenství a mediace v praxi

Všichni respondenti uvádějí, že sociální pracovník by měl být schopen poskytnout sociální poradenství v případě, že řeší rodičovský spor. „*Já si myslím, že je to nějaký základ pomoci těm rodinám, takže určitě poradenství jo minimálně to základní nějaký poučení prostě o právech a povinnostech.*“ (R1)

Dle všech respondentů by se mělo poradenství na OSPOD poskytovat, neboť to ukládá zákon o sociálně-právní ochraně dětí. „*Ono jako už v zákoně je, že ospod poskytuje poradenství, takže se tomu nevyhneme.*“ (R4)

Ačkoliv všichni respondenti mají za to, že by sociální pracovník měl být schopen poskytnout poradenství, většina respondentů (R2, R4, R5) uvádí, že by poradenství mělo být poskytováno jinou institucí zejména soudem a zmiňují coherní model praxe a pojem sdílené rodičovství.

„*U toho sdíleného rodičovství nám bylo řečeno, že rodiče, kteří absolvují tento kurz, dostanou certifikát a když ho předloží u toho jednání, tak že to je k jejich plusu, pak soudkyně vidí, že to mají, že pro to něco udělali. A když pak vidíme my i soudu, že tam byli, že šli do poradny, že pro to chtějí něco udělat, tak už je na ně pohlíženo líp. Když by rodiče tímto procházeli, pak by se jim už na ospod neposkytovalo prvotní poradenství a strašně by to zjednodušilo práci. No ale pokud o tom rodiče neví, tak bychom to prvotní poradenství měli poskytnout my a zároveň je poslat na to sdílené rodičovství.*“ (R2)

„*Tak určitě bych uvítala, kdyby to dělala jiná instituce třeba ten soud, který by to měl dělat asi v rámci toho coherního nebo sdíleného rodičovství... Jako kdyby se poradenství zajistilo jinde, tak by to hodně pomohlo a*

odlehčilo nám to dost práce.... pokud by i rodiče věděli, že se mají obrátit na soud a jít na edukaci, bylo by to lepší.“ (R4)

Jedna z možností, jak by se mělo poskytovat poradenství je to, že by k němu byl vyškolený pracovník. *„Kdybysme měli někoho, kdo by byl specializovaný přímo tady na to, tak by to bylo určitě lepší. Když někdo dělá jenom jednu věc, tak jí dělá určitě líp než někdo, kdo těch věcí dělá spoustu a třeba různě odlišnejch. Takže kdyby existoval někdo na to specializovanej a měl dostatečnou kapacitu tak jo. Jinak si myslím, že pokud někdo takovej není, tak je to na nás a pak by to chtělo, abysme v tom byli kovaní, abychom to mohli poskytovat.“ (R3)*

Podle všech dotázaných by k prospěšnému poskytování poradenství pomohlo, pokud by na to byli proškolení. Žádný z respondentu nevedl, že by prošel v minulosti školením, jakým způsobem poskytovat poradenství rodičům nebo obecně klientům v rámci rodičovských sporů. Všichni dotazovaní vy však o takové školení měli zájem.

„Určitě ne, nic takového jsem neprodělal. Pokud by ale takové bylo, určitě bych měl zájem, určitě.“ (R3)

„Nikdy jsem neprošla takovým školením, ale měla bych zájem.“ (R5)

„No konkrétně na poradenství to si nevzpomínám, že bych tím prošla. Měli jsme spíš školení, co se týče komunikace s těma rodičema, ale jako konkrétně, co jim máme nabídnout, nebo jak vést jednání třeba společné jednání rodičů na ospod, tak to si vůbec neměli.“ (R4)

Všichni respondenti se shodují, že by se měli sociální pracovníci na OSPOD pravidelně školit na poskytování poradenství v závislosti na aktuálně vzniklé problémy, například zmiňovali sdílené rodičovství, novelizaci zákona apod.

„Myslím si, že by se určitě měli pravidelně školit, například i teď tím, jak došlo k novelizaci zákona, tak abychom věděli, co rodičům říkat. Nebo dále mě napadá, že covid nám přinesl mnoho problémů, který jsme museli řešit a nebyli jsme na to připravení, takže ano, myslím, že by to určitě bylo dobrý.“ (R1)

„No určitě bychom se měli školit...nepovažuju se za odborníka, takže pro mě by častější školení by byly jednoznačně super, uvítala bych je. To proškolení je pro nás důležitý. Jako například sdílený rodičovství nebo cohem, kdy o tom se hodně mluví, ale já o tom nevím vlastně vůbec nic.“ (R4)

V rámci pravidelného školení by se sociální pracovníci mohli dozvědět o sociálních službách v jejich okolí a jaké nabízejí služby. *„Určitě bych to uvítala, abychom měli veškerý informace i třeba o neziskovkách a kdyby*

to bylo jednou za tři měsíce, určitě bych na to šla. O nějakých těch sociálních službách..." (R2)

Jeden respondent také navrhuje, aby na pravidelná školení chodili vedoucí pracovníci a tito pak dále zjištěné informace předávali svým zaměstnancům, a tedy sociálním pracovníkům. *„Anebo by stačilo, kdyby na nějaký ty pravidelný porady chodili naši vedoucí a ti samotní vedoucí nás pravidelně proškolovali a nemyslím tím to, že nám přijde e-mail se záznamem z porady a seznámte se s tím. To podle mě nestačí. Já neříkám, že nás neinformují, ale pořád se něco děje a pak v daný moment nikdo neví, co se má dělat. Takže buď se zaměřit na jednotlivý pracovníky nebo na vedoucí pozice a ti že by nás o tom informovali.“* (R4)

V otázkách na využití mediace na OSPOD v rámci rodičovských sporů se odpovědi některých respondentů liší a některé jsou ve shodě. Avšak všichni respondenti uvádějí, že mediační jednání na OSPOD patří, pokud tím není nemáme na mysli odbornou mediaci vedenou například v mediačním centru. Pokud respondenti (R1, R3, R4) hovoří o rodičovském sporu, při kterém je patrné, že rodiče nejsou ve shodě, měl by je sociální pracovník zkusit namotivovat a jednat s nimi o tom, jakým způsobem spor vyřešit. *„Asi by se to ale mělo zkusit vždycky, ale spíš potom když se zjistí, že tak se ti lidi nedokážou domluvit vůbec na ničem, že to vyloženě bojkotují, tak tam bych.....asi pokračovalo buďto předat odbornému zařízení ale asi nemá smysl pokračovat na ospodu..."* (R1)

Pouze jeden respondent nespatřuje význam v mediaci na OSPOD při úvodních schůzkách s rodiči a pokud by se měli účastnit mediace, pak by jim měla být nařízena. *„A myslím si, že pokud ti rodiče nejsou v souladu, tak by to měli mít nařízený, že by tím měli projít, pak by měli přijít k nám na ospod, což by bylo pro nás asi úplně nejlepší, anebo my bysme je tam hned posílali, a pak až bysme s nimi pracovali.“* (R2)

Pokud by na OSPOD probíhala mediace při řešení rodičovských sporů, měl by mít k tomu sociální pracovník vytvořené kompetence takové, aby takové jednání bylo prospěšné pro zúčastněné osoby.

„Záleží na konkrétní situaci. Někdy se rodiče dohodnou i bez mediace a někdy ani ta mediace nepomůže, ale prostě zase je to o tom, aby ten ospodák uměl rozlišit, kde to význam má a aby to rodiče k tomu dokázal namotivovat a v tom případě to určitě význam má.“ (R5)

„Pak ale taky záleží na kompetencích a zkušenostech a profesionalitě toho konkrétního pracovníka.“ (R4)

Všichni respondenti se shodují, že mediace pozbývá smyslu, pokud je rodičovský spor velmi náročný a mnohaletý. *„A tam kde je to už hodně hluboký, tak je to stejně ztráta času a peněz a taky si myslím, že v takovém případě to může někdy i ten stav zhoršit, pokud je to fakt v těch hodně a hodně rozjetech případech. Můžeš jim to nařizovat a stejně je to k ničemu.“* (R3)

Podle zkušeností respondentů (R3, R4, R5) by ale měla mediace nebo mediační jednání na OSPOD význam v případě, kdy jsou rodiče ochotní těchto schůzek a jejich účast je dobrovolná.

„.....je to důležitý, pokud jsou spolupracující rodiče, když jsou oba. Jakmile je tam jeden míň naladěnej nebo už nakloněnej k tomu, že to nemá smysl a vlastně si to odsedí, ať má klid, tak to smysl nemá.“ (R5)

„.....jinak si myslím, že u rodičů, kteří to chtějí řešit, tak je to výbornej nástroj.“ (R4)

„Nejlepší je, když to má fungovat, aby byli namotivovaní a aby tam šli dobrovolně, čili je nesmysl jim to přikazovat. Jo jinak jako přijdou a máme to nařízený, a takže tady jsme, ale bavit se nebudem.“ (R3)

Všichni dotazovaní uvedli, že by mediace na OSPOD byla účinná, pokud by prošli školením a osvojili by si dovednosti například v rámci mediačních technik. *„.....na takové školení na mediaci chtěla jít, aby mě to naučilo ty techniky, jak s těma klientama mluvit, jak je směřovat, jaký jsou možnosti vedení rozhovorů, např. jak odvést pozornost tak, aby na sebe např. nekřičeli apod. Měla bych o to zájem, protože i když přímo mediace neděláme, tak ale jednáme s rodiči a takové jednání vlastně může být mediační.“* (R4)

Podle většiny respondentů (R1, R3, R4, R5) by školení na mediaci mělo za cíl zejména v oblastech osvojení si mediačních technik, zlepšení se v komunikaci a jednání s klienty a také k urychlení a bezproblémového opatrovnického procesu.

Všichni respondenti se shodují, že by jednak měli zájem o školení na mediaci, stejně by tak uvítali, pokud by školení bylo pravidelné, a to i s ohledem na nově vzniklé problémy ve společnosti ale i nové metody a postupy, které již zmiňovali v případě poradenství, např. sdílené rodičovství.

„Měli bychom se školit určitě pravidelně ale na mediaci a mediační techniky.....To by hodně pomohlo i třeba teď jak byl covid, nebo pak problémy se školní docházkou současně s tím psychické problémy, drogy atd.“ (R2)

„Čím víc pravidelného školení, tím líp pro nás, protože ty trendy se mění, stejně i rodiče se mění a je na nás vyvíjen za mě čím dál větší nátlak i ze strany těch soudů, vedení, takže jo určitě jsem pro pravidelné školení. A mohlo by to být i právě na to sdílené rodičovství, co s rodičema aktuálně probírat, apod.“ (R4)

5.3.4 Dílčí závěr

Konativní složku postojů jsem v rámci této podkapitoly zkoumala v rámci faktorů (postupy práce sociálních pracovníků, jejich praktické zkušenosti a využití školení při řešení rodičovských sporů. Cílem bylo zodpovědět DVO3: *Jakým způsobem sociální pracovníci OSPOD využívají/aplikují poradenství a mediaci při rodičovských sporech?*

Všichni respondenti při své práci na OSPOD v rámci rodičovských sporů poskytují poradenství, přičemž tuto techniku pomoci využívají k řešení oněch sporů. Uvádějí, že v rámci poradenství vždy nejprve hovoří s rodičem nebo rodiči a nejčastěji k tomu využívají prostorů daného OSPOD nebo v ojedinělých případech a je-li hovořeno s nezletilým dítětem nebo dětmi, využívají i jiné vhodnější prostředí. Někteří respondenti při poradenství poučují rodiče o jejich rodičovské odpovědnosti a právech a povinnostech k nezletilým dětem. Většina uvádí, že poradenství poskytuje takovým způsobem, že mluví s rodiči v kolizi, kdy zjišťují, v jaké jsou situaci a je-li zřejmé, že jsou ve sporu a nejsou schopni se domluvit, snaží se je při jednání přimět k domluvě. Někteří respondenti uvádí, že v rámci poradenství nabízí rodičům sepsání mimosoudní dohody přímo na OSPOD. Při poradenství je rodičům vysvětlováno, jakým způsobem probíhá soudní jednání a dále, jakou roli při něm má opatrovník dítěte. Většina respondentů uvádí, že poskytují-li rodičům poradenství, informují je také o jiných formách pomoci a případně je odkazují na další pomáhající instituce a služby.

Co se týká mediaci na OSPOD, respondenti odpovídají různě a mírněji. Všichni respondenti se shodují, že v rámci OSPOD neposkytují rodičům mediaci jako například v mediačním centru. Současně však tvrdí, že pracují-li s rodiči v kolizi a ve věci úpravy péče o dítě, pak se s nimi snaží jednat takovým způsobem, aby došli k dohodě a takové jednání může být nebo by mohlo být podobné mediaci. Tento jejich úsudek nejčastěji pramení z toho, že při jednání s rodiči využívají některé z mediačních technik. Podle většiny respondentů je mediace nebo mediačního jednání na

OSPOD v rámci rodičovských sporů důležitým a prospěšným nástrojem, avšak za předpokladu, jsou-li rodiče motivováni, přichází dobrovolně a mají snahu problémy řešit. Všichni respondenti za své působení na OSPOD se setkali s tím, že řešili dlouholetý rodičovský spor a uvádějí, že někdy v takovém případě mediace poztrácí smysl, neboť už dlouhodobě nejde o zájem dítěte, ale zejména o boj mezi rodiči. Všichni ale sdělují, že je-li to potřeba a zhodnotí tak situaci, rodiče posílají na odbornou mediaci do mediačních center.

Poradenství na OSPOD v rámci agendy rodičovských sporů je respondenty poskytováno, nicméně mají za to, že by mělo probíhat na úrovni jiné instituce například soudu v rámci tzv. sdíleného rodičovství. Poukazují i na to, že pokud mají poskytovat poradenství, měli by pak v této oblasti být vyškoleni. Žádný z respondentů se neúčastnil školení, které by jej naučilo například jak komunikovat s rodiči v kolizi nebo jakým způsobem poskytovat poradenství v rámci rodičovských sporů.

Podle všech respondentů odborná mediace na OSPOD není poskytována. Většina však tvrdí, že jedná-li s rodiči v kolizi a ve věci úpravy péče, pak s těmito klienty jedná takovým způsobem, který se podobá mediaci. Při jednání v rodičovských sporech jsou některými respondenty využívány mediační techniky. Při rodičovských sporech respondenti nejčastěji jednají s rodiči, přičemž zjišťují situaci stran obou rodičů, snaží se jim vysvětlit možnosti péče o dítě nebo děti, také je se snaží přimět k dohodě a rovněž při jednání nabízí sepsání mimosoudní dohody. Žádný z respondentů neuvedl, že by na OSPOD byl nějaký pracovník vyškolený na mediaci, ale mají za to, že by takový kvalifikovaný pracovník byl prospěšný k řešení rodičovských sporů. Někteří respondenti uvádí, že byli v minulosti na školení k mediaci a z toho čerpají například ony mediační techniky, nicméně všichni uvádějí, že by měli zájem o takové školení.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo zodpovězení hlavní výzkumné otázky, která byla stanovena pro tvorbu výzkumu. Hlavní výzkumná otázka zní: *Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?* V závěru práce zodpovím hlavní výzkumnou otázku a zaměřím se na doporučení pro praxi.

1. Odpověď na hlavní výzkumnou otázku

Zkoumaní sociální pracovníci se při své profesi na OSPOD setkávají s případy, kdy řeší rodičovské spory. Tato agenda pro ně představuje spor mezi rodiči, který je spíše dlouholetý a kolize, při které jsou v pozici, kdy se snaží vést rodiče k dohodě nebo tak, aby byl jejich spor řešen a vyřešen v nejlepším zájmu dítěte. Podle respondentů je jednou z možností vyřešení konfliktu mezi rodiči poskytnutí poradenství na OSPOD, přičemž hovoříme o základním poradenství. Vnímají, že se jedná o pomoc oběma rodičům se vůbec zorientovat v jejich situaci, a vysvětlení si možností, co dělat. Podle respondentů je takové poradenství prospěšné, neboť díky němu odkazují klienty i k dalším organizacím a institucím, které jim mohou v jejich sporu pomoci, nejčastěji jimi jsou poradny a mediační centra. Respondenti spatřují další možnost řešení rodičovského sporu v mediaci nebo mediačním jednání na OSPOD. Při práci s rodiči v kolizi je dle jejich sdělení možnost mediačního jednání buď přímo na orgánu sociálně-právní ochrany dětí nebo následně v mediačním centru, nicméně pro všechny zkoumané sociální pracovníky je nezbytné, aby při této pomoci byli rodiče ochotni a otevření spolupráci. Vzhledem k tomu, že dle respondentů je mnohdy komunikace mezi rodiči velmi špatná, vnímají, že je efektivní pro mediaci ale i pro poradenství dobrovolnost rodičů, ochota a přístupnost. Je-li sociálními pracovníky v závislosti na věku a dalších jiných podstatných hledisek, vyhodnoceno, že je zapotřebí spolupracovat s nezletilým dítětem, i zde se nabízí možnost, že by se účastnilo poradenství, mediace či jiné techniky pomoci. V této oblasti se kloní k tomu, aby jejich participace byla například při případových konferencích, což je podle respondentů jedna z možností, která může pomoci po vyčerpání dvou zkoumaných technikách.

Rodičovský spor a jeho řešení je sociálními pracovníky prožíván spíše negativně. Bylo zjištěno, že toto jejich vnímání je v důsledku toho, že spor bývá mnohdy velmi dlouhý a náročný. Zkoumaní respondenti se

nejčastěji potýkají v rámci řešení rodičovských sporů s pocity obav, strachu, naštvaní aj. I přesto, že tato agenda je vnímána spíše negativně, při prvním jednání s klienty, kdy je jim poskytováno poradenství, se sociální pracovníci cítí lépe a mnohem častěji zažívají příjemné pocity. Toto jejich prožívání je způsobeno tím, že klienti poskytnutým informacím rozumí, řídí se radami a následně uskutečňují kroky, které jim sociální pracovník doporučil. Ukázalo se, že pokud sociální pracovník negativně prožívá či vnímá poskytování poradenství, pak je to nejčastěji způsobeno tím, že rodiče nejsou ochotni spolupracovat nebo přichází na OSPOD nedobrovolně. Také se projevilo, že respondenti se necítí dobře a negativně prožívají situace, pokud mají poskytnout odborné poradenství, ale v této oblasti se necítí plně kompetentní, neboť jim chybí potřebné informace, aby mohli své klienty v této oblasti poučit. Co se týká mediace a mediačního jednání, pak sociálními pracovníky je tato technika pomoci prožívána různě a prolínají se zde odpovědi v závislosti na jednotlivých řešených případech. Všichni zkoumaní sociální pracovníci prožívají u mediace nebo mediačního jednání na OSPOD pozitivní i negativní emoce, avšak podstatné pro ně je, jakým způsobem je setkání ukončeno. Záměrem sociálních pracovníků je, aby rodiče ve své kolizi došli k nějakému výsledku tak, aby byl zachován zájem dítěte a od této skutečnosti se pak dále odvíjí prožívání mediace nebo mediačního jednání na emocionální úrovni. Ukázalo se, že i u této techniky pomoci se prožívání odvíjí od toho, jakým způsobem jednání probíhá, což souvisí s tím, jakým způsobem vede sociální pracovník setkání s rodiči, jak jistě se v takové roli cítí. Celkově prožívání obou technik při řešení rodičovských sporů na OSPOD je ovlivněn také tím, jakým způsobem zvládají sociální pracovníci tyto náročné agendy a jakým způsobem se s nimi vyrovnávají. Zkoumaní sociální pracovníci vnímají, že k této jejich práci je důležitá supervize či jiné nástroje, které jim pomáhají k jejich práci i s ohledem na emociální prožívání případů.

K řešení rodičovských sporů na OSPOD je sociálními pracovníky využíváno poradenství při prvotním jednání s klienty a je-li zřejmé, že rodiče jsou v kolizi a nejsou schopni nebo ochotni domluvit se ve věci péče o dítě, využívají následně mediační jednání. Ačkoliv se zkoumaní sociální pracovníci shodují, že při své práci neposkytují rodičům mediaci jako například v mediačním centru, jejich postoj je takový, že schůzky, které na OSPOD probíhají, se podobají nebo se mohou podobat mediaci. Tento jejich postoj je ovlivněn tím, že při jednání s klienty využívají některé z mediačních technik. Obě techniky pomoci – poradenství a mediace, jsou

respondenty využívány k řešení rodičovských sporů, i když ne všichni z respondentů neprošel školením na poradenství či mediaci. Při své práci se sociální pracovníci usilují o to přimět rodiče k dohodě ve věci úpravy péče, ať už při první schůzce, kdy jim poskytují poradenství nebo pak při dalších schůzkách. A ačkoliv tyto oba nástroje využívají, domnívají se, že by měly být zajištěny jinou organizací nebo službou. Co se týká poradenství, měla by zde probíhat edukace a až po ní schůzka na OSPOD a mediace by měla probíhat v mediačním centru.

2. Doporučení pro praxi

Za žádoucí považuji, aby poradenství a mediace byly vnímány sociálními pracovníky OSPOD jako přínosná možnost řešení rodičovských sporů a byla tak hojně využívána při práci. Mám za to, že pokud by byli sociální pracovníci proškolení k poskytování poradenství a mediaci, přineslo by to zejména daleko lepší výsledky při řešení rodičovských sporů takovým způsobem, že by rodiče ve svém sporu daleko častěji směřovali k dohodě ve věci péče o dítě a současně by byl i zachován nejlepší zájem dítěte. Jak z výzkumu bylo zjištěno, zkoumaní sociální pracovníci poskytují poradenství a mediaci na OSPOD a vnímají, že by se tyto techniky měly využívat při výkonu rodičovské odpovědnosti, nicméně žádný z respondentů nebyl proškolen na tyto techniky, a mají za to, že jim však tato školení pomohla při jejich práci. Stejně tak všichni respondenti projevují zájem o tato a podobná školení.

Pro zlepšení vědomé práce s poskytováním poradenství při rodičovských sporech bych navrhovala uskutečňovat pravidelné workshopy, které by se zaměřily na aktuální skutečnosti stran poradenství. Na workshopu by sociální pracovníci reflektovali, s jakými případy se setkávají, jakým způsobem jednají s rodiči, jaké postupy práce se jim osvědčily a které naopak se ukázaly jako neprospěšné. Tento workshop bych navrhovala pro sociální pracovníky a současně další odborníky, např. pracovníky soudu, za kterými dochází rodiče v rámci edukace. Cílem by bylo ujasnění si informací, sjednocení všech zúčastněných k poskytování poradenství.

Také bych navrhovala pro současné sociální pracovníky možnost zúčastnit se školení či kurzů na mediaci a mediační jednání. Kurz by měl být více denní, například sedmi denní v rozsahu alespoň 60 hodin. Zaměřený by byl pouze pro menší skupinu osob, nejvýše deset a probíhal by

pod vedením dvou lektorů – mediátorů, kteří by se při praktickém nácviku mohli věnovat pracovníkům více individuálně. Poznatky z proběhlého kurzu by poté mohli sociální pracovníci využívat právě při jednání s klienty v rámci rodičovských sporů.

Na základě zjištěných skutečností z proběhlého výzkumu se domnívám, že k tomu, aby poradenství a mediace byly prospěšným nástrojem pomoci, je nezbytné také vnímání a prožívání samotných pracovníků, neboť to dále determinuje, jakým způsobem jednají s klienty. S tím souvisí i možnost supervizí a dalších jiných nástrojů k prevenci syndromu vyhoření. Jak bylo z výzkumu zjištěno, pouze většina dotazovaných využívá supervizi. Proto navrhuji, aby v rámci OSPOD probíhala supervize vždy alespoň jednou za měsíc, případně aby byla sociálním pracovníkům dána možnost domluvit si individuální supervizi.

Bibliografie

1. Asociace manželských a rodinných poradců České republiky. (2020). *Výroční zpráva za rok 2019* [online] cit. [15.9.2022]. Dostupné z: <http://www.amrp.cz/vyacutero268niacuteczpraaacutevy/category/amrp-2019>
2. Asociace mediátorů České republiky. (2022). Výhody mediace a typy sporů [online] cit. [15.09.2022] Dostupné z: <http://www.amcr.cz/vyhody-mediace-typy-sporu/>
3. BECHYŇKOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. (2008). *Sanace rodiny: sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál.
4. BLATNÝ, M., Plháková, A. (2003). *Temperament, inteligence, sebepojetí: nové pohledy na tradiční témata psychologického výzkumu*. Psychologický ústav Akademie věd ČR Brno: Sdružení SCAN Tišnov.
5. Centrum pro rodinu a sociální péči. (2021). *Období rozvodové/rozchodové období* [online] cit. [15.09.2022] Dostupné z: <https://www.crsp.cz/nabizime/provazeni-a-poradenstvi/obdobi-rozvodove-rozchodove-situace/>
6. ČERMÁK, I., ŠTĚPANÍKOVÁ, I. (1997). *Validita v kvalitativním psychologickém výzkumu*. Československá psychologie: časopis pro psychologickou teorii a praxi, roč. 1997, vyd. 6.
7. EKMAN, P. (2015). *Odhalené emoce: naučte se rozpoznávat výrazy tváře a pocity druhých*. Brno : Jan Melvil Publishing .
8. GABURA, J. P. (1995). *Poradenský proces*. Praha : Sociologické nakladatelství .
9. GARDNER A., R. (2010). *Terapeutické intervence u dětí se syndromem zavržení rodiče*. Praha : Triton .
10. GÁLÍK, S. (2012). *Psychologie přesvědčování*. Praha : Grada Publishing a.s.
11. GJURIČOVÁ, Š. (2009). *Rodinná terapie*. Praha: Grada.
12. GOTTMAN, J. (2006). *Spillover effects of material conflict: In search of parenting and coparenting mechanism. New Directioes for Child and Adolescent Development* [online] cit. [10.09.2022] Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cd.23219967406>

13. HARTL, P. HARTLOVÁ, H. (2010). *Velký psychologický slovník*. Praha: Grada.
14. HAYESOVÁ, N. (1998). *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál.
15. HENDL, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
16. HEWSTONE, M., RUBIN, M., WILLIS, H. (2002). *Intergroup Bias* [online] cit. [26.08.2022] Dostupné z: http://www-personal.umich.edu/~prestos/Downloads/DC/9-30_Hewstoneetal2002.pdf
17. HEWSTONES, M. S. (2001). *Sociální psychologie*. Praha : Portál.
18. HOLASOVÁ, MALÍK V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada.
19. HOLÁ, L. (2003). *MEDIACE: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada.
20. HOLÁ, L. (2011). *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada.
21. HOLÁ, L. (2013). *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Publishing.
22. JANEČKOVÁ, P. (2013). *Supervize sociálních pracovníků a syndrom vyhoření. Diplomová práce*. Brno: Masarykova univerzita.
23. JOHNSON, C. L. (1998). *Social work practise. A generalist Approach*. Boston: Allyn and Bacon.
24. JONES, E. P. (16. 4 2022). *Toward a General Theory of Strategic Self-Presentation. Psychological perspectives on the self*. Načteno z World Wide Web: http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Self-presentation_Impression_Formation/Jones%20&%20Pittman%201982.pdf
25. KREJČOVÁ, E. (2005). *Základy sociální psychologie*. Ostravská univerzita- pedagogická fakulta - centrum dalšího vzdělávání. Centrum dalšího vzdělávání [online] cit. [24.09.2022] Dostupné z: <https://docplayer.cz/4046209-Ostravska-univerzita-pedagogicka-fakulta-centrum-dalsiho-vzdelavani.html>
26. KRUTILOVÁ, D. (2014). *Poradenský proces v sociální práci* [online] cit. [24.09.2022] Dostupné z:

- http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf
27. KŘIVOHLAVÝ, J. (2022). *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál.
28. MATĚJČEK, Z. (1994). *O rodině vlastní, nevlastní a náhradní*. Praha: Portál.
29. MATĚJČEK, Z., DYTRYCH, Z. (2002). *Krizové situace v rodině očima dítěte*. Praha: Grada.
30. MATOUŠEK, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
31. MATOUŠEK, O. (2010). Sociální práce se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi a jejich rodinami. V O. a. Matoušek, *Sociální práce v praxi* (stránky 27-41). Praha : Portál.
32. MATOUŠEK, O. (2015). *Děti a rodiče v rozvodu*. Praha: Portál.
33. MATOUŠEK, O. P. (2016). *Státní orgány sociálně-právní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha : Karolinum .
34. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. (2014). *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
35. MATOUŠEK, O., UHLÍKOVÁ, Š. (2014). *Rodina v rozvodu* . In. MATOUŠEK,O. Podpora rodiny pro pomáhající profese. Manuál. Praha : Portál.
36. Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2014) Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany [online] cit. [10.09.2022] Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/manual_OSP_OD.pdf/71acde91-cbdd-36a4-7383-0a4c4552958a.
37. Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2022). *Statistická ročenka z oblasti sociální práce a sociálních věcí 2021* [online] cit, [10.09.2022] Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/975025/Statisticka_rocenka_z_oblasti_prace_a_socialnich_veci_2021+%281%29.pdf/f2306cca-21d9-61e4-d8dc-0ebffa68e27b
38. MIOVSKÝ, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* . Praha: Grada, Psyché.
39. NAKONEČNÝ, M. (2009). *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia.

40. NAVRÁTIL, P. (1998). *Sociální práce ako sociální konstrukce/Social Work as a Social Construction* [online] cit. [26.08.2022] Dostupné z: <https://www.jstor.org/stable/41131365>
41. NOVÁK, T. (2016). *Manželské a rodinné poradenství*. Praha: Grada.
42. NOVÁKOVÁ, M., & MATOUŠEK, O. (2017). *Zájem dítěte v opatrovnickém sporu - Cochemská praxe*. E-psychologie - elektronický časopis ČMPS, roč. 11, č. 2.
43. NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ, E. (2007). *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí*. Praha: Linde nakladatelství.
44. NOVOTNÁ, V., FEJT, V. (2009). *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského.
45. PATTON, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. USA: SAGE Publications.
46. PAVLÁT, J. (2011). *Dlouhodobé následky rozvodu pro děti*. Souborný článek: Čes a slov Psychiat 2011; 107(5).
47. PEMOVÁ, T., & PTÁČEK, R. (2012). *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada.
48. PLAŇAVA, I. (2000). *Manželství a rodina: struktura, dynamika, komunikace*. Brno: Doplněk.
49. PLUTCHIK, R. (2004). *Mechanismus vývoje psychických odchylek*. In: VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál.
50. POTOČKOVÁ, D. (2013). *Nejlepší je domluvit se: aneb průvodce mediačním procesem*. Praha: Alfom.
51. POUPĚTOVÁ, Š. (2009). *Netrapte se po rozvodu*. Praha: Grada.
52. REICHEL, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.
53. RISKIN, L. L., ARNOLD, T., KEATING, J. M. (1997). *Mediace, aneb, jak řešit konflikty*. Praha: Pallata.
54. ROGALEWICZOVÁ, R. (2015). *Představení Cochemské praxe . Cochemská praxe v České republice*. Brno: Tribun EU.
55. ROGALEWICZOVÁ, R. (2019). *Dítě v rodičovském konfliktu. Jak zůstat dobrým rodičem i po rozchodu*. Praha: Leges.

56. ŘÍČAN, P. (2005). *Psychologie osobnosti*. Praha: Grada.
57. SELIGMAN, M. (2014). *Vzkvétání*. Brno: Jan Melvil .
58. SHIENVOLD, A. T. (2011). *The High-Conflict Divorce & Your Children's Adjustment*. American Bar Association, sv. 34, č. 1.
59. SILLAMY, N. (2001). *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
60. SILVERMAN, D. (2005). *Ako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Ikar.
61. Spolu pro rodinu, z.s. (2021). *Poradenské a mediační centrum a odborné sociální poradenství* [online] cit. [14.09.2022] Dostupné z: <https://spoluprorodinu.cz/osp-ostrava/>
62. STRAUSS, A., & CORBINOVÁ, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.
63. STUHLÍKOVÁ, I. (2007). *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál.
64. ŠEREDOVÁ, A. (2012). *Rodina a sociální politika. Studijní opora*. Třebíč: AMAPRINT-Kerndl.
65. ŠIŠKOVÁ, T. (2016). *Průvodce rodinnou mediací*. Praha: Portál.
66. ŠKUTOVÁ, M. (2014). *O mediaci*. Studijní text. Praha: Česká advokátní komora. Dostupné z: https://www.cak.cz/assets/o_mediaci.pdf
67. ŠPAŇHELOVÁ, I. (2010). *Dítě a rozvod rodičů*. Praha: Grada.
68. ŠPATENKOVÁ, N. (2004). *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada.
69. ŠPECIÁNOVÁ, Š. (2007). *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
70. ŠVAŘÍČEK, R., & ŠEĐOVÁ, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál.
71. TEYBER, E. (2007). *Děti a rozvod*. Praha: Návrat domů.
72. UHOLYEVA, X., HOSKOVCOVÁ, S. (2014). *Předivo vztahů po rozvodu*. E-psychologie - elektronický časopis ČMPS, roč. 8, č. 3.
73. UHOLYEVA, X. (2019). *Rodina v situaci rozchodu rodičů z pohledu dítěte*. E-psychologie - elektronický časopis ČMPS, roč. 13, č. 1.

74. ÚLEHLA, I. (1999). *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství.
75. Úřad pro řešení sporů. (2015). *Mediace a vyjednávání* [online] cit. [10.10.2022] Dostupné z: <https://www.spory.org/sluzby/mediace-a-vyjednavani>
76. VÁGNEROVÁ, M. (2004). *Základy psychologie*. Praha : Karolinum.
77. Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků
78. VÝROST, J., & SLAMĚNÍK, I. (2008). *Sociální psychologie*. Praha: Grada.
79. WARSHAK, R. (2003). *Rozvodové jedy*. Praha: Triton.
80. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
81. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
82. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
83. Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků
84. ŽIŽLAVSKÝ, M. (2003). *Metodologie výzkumu v sociální politice a v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.

Příloha A Tabulka operacionalizace

Hlavní výzkumná otázka		
Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci v rodičovských sporech?		
Dílčí výzkumné otázky:	Indikátory:	Otázky:
DVO1: <i>Jaký je postoj sociálních pracovníků na OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech na kognitivní úrovni?</i>	▪ Vnímání rodičovského sporu ▪ vnímání poradenství a mediace ▪ představy o technikách pomoci při rodičovských sporech ▪ vnímání zapojení nezletilého dítěte při řešení rodičovských sporů	1. Co vás napadne, když se řekne rodičovský spor na OSPOD? 2. Jaká je vaše úloha při rodičovských sporech vůči rodičům a ND? 3. Co se vám vybaví pod pojmem poradenství na OSPOD v souvislosti s rodičovskými spory? Co je podle vás cílem tohoto poradenství? 4. Jak si představujete efektivní využití mediace? 5. Co se vám vybaví pod pojmem mediace na OSPOD v souvislosti s rodičovskými spory? Co je podle vás cílem mediace? 6. Jak si představujete efektivní využití mediace? 7. Vyjádřete se, zda a jak považujete za podstatné využívat poradenství a mediaci při řešení rodičovských sporů? 8. Vyjádřete se, zda vám jsou známy jiné techniky pomoci při řešení rodičovských sporů. A případně, jakým způsobem s nimi pracujete na OSPOD? 9. Jakým způsobem by mělo ND participovat při

		poradenství, mediaci či jiných technikách při rodičovských sporech?
<i>DVO2:</i> <i>Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech na emocionální úrovni?</i>	▪ Prožívání rodičovského sporu ▪ Emoce při jednání s klienty v rodičovském sporu ▪ Emoce při poradenství a mediaci ▪ Resilience a autoregulace	1. Jakým způsobem prožíváte samotný rodičovský spor a jeho řešení na OSPOD? 2. Popište, jaké pozitivní a negativní emoce prožíváte při jednání s klienty – rodiči a ND, v rodičovských sporech. 3. Zkuste si prosím vzpomenout na nějaký okamžik, který vám při využití poradenství a mediace přinesl radost. Z čeho ta radost plynula? 4. Vyjádřete se k opačné situaci a zkuste si vzpomenout na nějaký okamžik, který vám přinesl smutek/rozrušení. Z čeho tyto emoce plynuly? 5. Řešení rodičovských sporů na OSPOD bývá mnohdy náročné. Jakým způsobem se s těmito situacemi vyrovnáváte?
<i>DVO3:</i> <i>Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech na kognitivní úrovni?</i>	▪ Postupy práce při jednání s klientem ▪ Praktické využití poradenství a mediace ▪ Praktické využití zkušeností	1. Pokud při jednání s klienty v rodičovských sporech poskytujete poradenství, jakým způsobem? 2. Vzpomenete si, že byste v minulosti prošla školením na poradenství (základní/odborné) při rodičovských sporech? Pokud ano, jak školení hodnotíte a v opačném případě, měla byste o něj zájem? 3. Pokud by se sociální pracovníci na OSPOD pravidelně školili na poradenství

		poskytované při rodičovských sporech s ohledem na aktuální problémy, měl/a byste zájem a jak byste ho při své práci využil/a? 4. Vyjádřete se k tomu, zda je poradenství v těchto situacích důležité a zda by se mělo poskytovat (jaké jsou výhody a nevýhody). 5. Pokud při jednání s klienty v rodičovských sporech poskytujete mediaci/mediační jednání, jakým způsobem? 6. Vzpomenete si, že byste v minulosti prošla školením na mediaci při rodičovských sporech? Pokud ano, jak školení hodnotíte a v opačném případě, měl/a byste o něj zájem? 7. Pokud by se sociální pracovníci na OSPOD pravidelně školili na mediaci poskytovanou při rodičovských sporech s ohledem na aktuální problémy, měl/a byste zájem a jak byste ho při své práci využil/a? 8. Vyjádřete se k tomu, zda je mediace v těchto situacích důležitá a zda by se měla poskytovat (jaké jsou výhody a nevýhody).
--	--	---

Příloha B Tabulka demografických údajů

	Věk	Délka praxe na OSPOD	Pozice
R1	38 let	4 roky	Sociální pracovník
R2	42 let	6 let	Sociální pracovník
R3	54 let	8 let	Sociální pracovník a kurátor pro děti a mládež
R4	32 let	5 let	Sociální pracovník
R5	28 let	4 roky	Sociální pracovník a kurátor pro děti a mládež

Příloha C Pořadí otázek v rozhovoru

A) Představení výzkumu, ujištění respondentů o anonymitě a diskrétnosti, prosba o ústní souhlas s nahráváním rozhovoru

B) Seznam otázek v rozhovoru

Při rozhovorech nebyly pokládány všechny níže uvedené otázky. Pokládání otázek se měnilo v závislosti na tom, jak byl respondent hovorový nebo jak rozuměl či nerozuměl otázce.

Demografické otázky:

1. Kolik je vám let?
2. Jaká je Vaše délka praxe na OSPOD?
3. Jaká je Vaše pozice na OSPOD?

1. Co vás napadne, když se řekne rodičovský spor?
2. Jaká je vaše úloha při rodičovských sporech vůči rodičům a ND?
3. Co se vám vybaví pod pojmem poradenství na OSPOD v souvislosti s rodičovskými spory? Co je podle vás cílem tohoto poradenství?
4. Jak si představujete efektivní využití poradenství?
5. Co se vám vybaví pod pojmem mediace na OSPOD v souvislosti s rodičovskými spory? Co je podle vás cílem této mediace?
6. Jak si představujete efektivní využití mediace?
7. Vyjádřete se, zda a jak považujete za podstatné využívat poradenství a mediaci při řešení rodičovských sporů
8. Vyjádřete se, zda jsou vám známy jiné techniky při řešení rodičovských sporů. A případně, jakým způsobem s nimi pracujete.
9. Jakým způsobem by mělo ND participovat při poradenství, mediaci či jiných technikách pomoci při řešení rodičovských sporů?
10. Jakým způsobem prožíváte samotný rodičovský spor a jeho řešení na OSPOD? Jakým způsobem na něj nahlížíte?

11. Popište, jaké pozitivní a negativní emoce prožíváte při jednání s klienty – rodiči a nezletilými dětmi v rodičovských sporech
12. Zkuste si, prosím, vzpomenout na nějaký okamžik, který vám při poskytnutí poradenství přinesl radost. Z čeho ta radost plynula?
13. Vyjádřete se k opačné situaci a zkuste si vzpomenout na nějaký okamžik, který vám přinesl smutek/rozrušení. Z čeho tyto emoce plynuly?
14. Řešení rodičovských sporů na OSPOD bývá mnohdy velmi náročné. Jakým způsobem se s těmito situacemi vyrovnáváte?
15. Pokud při jednání s klienty v rodičovských sporech, poskytujete poradenství, jakým způsobem?
16. Vzpomenete si, že byste v minulosti prošel/prošla školením na poradenství (základní/odborné) při rodičovských sporech? Pokud ano, jak školení hodnotíte a v opačném případě, měl/ byste o něj zájem?
17. Měli by se podle vás sociální pracovníci na OSPOD pravidelně školit na poskytování poradenství?
18. Vyjádřete se k tomu, zda je poradenství v těchto situacích důležité a zda by se mělo poskytovat. Jaké to má výhody a nevýhody?
20. Pokud při jednání s klienty v rodičovských sporech poskytujete mediaci, jakým způsobem?
21. Vzpomenete si, že byste v minulosti prošla školením na mediaci při rodičovských sporech? Pokud ano, jak školení hodnotíte a v opačném případě, měl/a byste o něj zájem?
22. Měli by se podle vás sociální pracovníci na OSPOD pravidelně školit na poskytování mediace nebo mediačního jednání s klienty?
23. Vyjádřete se k tomu, zda je mediace v těchto situacích důležitá a zda by se měla klientům poskytovat. Jaké to má výhody a nevýhody?

C) Prostor pro doplnění či připomínky, poděkování za účast na výzkumu, ukončení rozhovoru

Rejstřík

A

Asociace manželských a rodinných
poradců České republiky, 29

B

Bechyňová a Konvičková 17
Blatný a Plhákové 37

C

Centrum pro rodinu a sociální péči, 29, 85

Č

Čermák, Štěpaníková 43

D

dítě, 5, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 23, 24, 25,
26, 27, 28, 31, 32, 33, 45, 49, 50, 51, 52,
53, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 63, 65, 66,
70, 71, 72, 78, 79, 81, 82, 99, 100, 101,
103, 104, 105

E

Ekman, 38

G

Gabura, Pružinská 31
Gardner, 26, 85

H

Hartl, Hartlová 35
Hayesová, 36, 39
Hendl, 43, 85
Hewstone, Stroebe, 39
Holá, 29, 33, 85, 86

J

Janečková 66
Johnson, 23, 86

K

konflikt, 22, 23, 24, 58, 100
Krejčová 36, 86
Krutilová, 31
Krýslová, 21
Křivohlavý, 22, 86, 107

M

Malík, Holasová, 18
Matějček a Dytrych 21, 23, 24, 25, 27, 100
Matoušek, 13, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 27, 28,
29, 32, 50, 86, 87, 107
Matoušek, Pazlarová, 13, 16, 18, 19, 20
mediace, 1, 9, 10, 11, 27, 28, 29, 32, 33, 44,
49, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 63, 64, 65,
66, 68, 69, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80,
81, 82, 87, 91, 92, 93, 95, 96, 103, 104,
105
Miovský, 45, 47, 87

N

Nakonečný 35, 36, 101
nezletilé děti, 9, 10, 13, 102
Novák, Šmolka 28
Novotná, Burdová, 13
Novotná, Fejt, 13

O

oddělení sociálně právní ochrany dětí, 12,
16, 18, 46, 104
OSPOD, 4, 1, 2, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,
16, 17, 18, 19, 27, 28, 41, 42, 44, 45, 46,
47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59,
60, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 74, 75, 76, 77,
78, 79, 80, 81, 82, 83, 91, 92, 93, 94, 95,
96, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105,
106

P

Patton, 42, 87, 101, 107
Pavlát, 25
Pemová, Ptáček, 19
Plaňava, 22, 88

Plutchik, 38, 88

poradenství, 1, 6, 9, 10, 11, 16, 18, 19, 27,
28, 29, 30, 31, 35, 41, 42, 43, 44, 46, 49,
52, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 63, 64, 65,
66, 68, 69, 70, 71, 72, 74, 75, 77, 78, 79,
80, 81, 82, 88, 91, 92, 93, 95, 96, 99,
101, 102, 103, 104, 105, 106

Postoj, 3, 1, 5, 6, 9, 11, 35, 36, 49, 60, 70,
99, 101

Potočková, 32, 88

Poupětová 26

R

Riskin, Arnold, Keating, 29, 32

rodičovský spor, 3, 27, 49, 50, 53, 57, 59,
60, 73, 74, 76, 78, 91, 92, 95, 103, 105,
viz

Rogalewiczová, 23, 27, 28, 88, 100

rozchod, 22, 24, 101

rozvod, 22, 23, 33, 88, 89

Ř

Říčan 37

S

Seligman, 38

Shienvold, 24, 101

Sillamy, 35, 88

Silverman, 43, 88

Smutková, 19

sociální práce, 11, 18, 19, 30, 86, 89

Sociální pracovník, 17, 18, 19, 60, 70, 94,
100

Standarty kvality sociálně právní ochrany
pro OSPOD, 2021, 16

Statistická ročenka, 2021, 17

Strauss, 22

Stuchlíková, 38

Š

Šed'ová, 47, 89

Šeredová, 13, 15, 16, 18, 100

Šišková, 33, 88

Škutová, 32, 88

Špaňhelová, 24, 25, 26, 88

Špatenková, 22, 88

Špeciánová, 13, 19, 89, 100, 107

Švaříček, 43, 47, 89

T

Teyber, 25, 29, 32, 33, 89

U

Uhlíková, 29, 32, 87

Uholyeva, 26

Úlehla, 30

Úřad pro řešení sporů, 32

V

Vágnerová 36, 37, 38, 39, 88, 89

vyhláška č. 512/2002 Sb., 17

Výrost, Slaměník 35, 37

W

Warshak, 30, 33

Z

zákon č. 108/2006 Sb., 16

zákon č. 312/2002 Sb., 17

zákon č. 359/1999 Sb., 12

zákon č. 89/2012 Sb., 12

Ž

Žižlavský 43, 45, 89

Stat'

Postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech

The attitudes of social workers at OSPOD to Counseling and Mediation in Parental Disputes

Bc. Kateřina Měcháčková, DiS.

Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce

Úvod

V této diplomové práci se zaměřuji na to, jakým způsobem sociální pracovníci pracující na OSPOD přistupují ke dvěma zvoleným formám pomoci, které se využívají v rámci agendy o výkonu rodičovské odpovědnosti ve věci péče o nezletilé dítě nebo děti. Cílem této diplomové práce je zodpovědět hlavní výzkumnou otázku „*Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?*“

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku nám může pomoci k dosažení žádoucí stavu a sice stavu, kdy sociální pracovníci na OSPOD budou využívat efektivně poradenství i mediaci při rodičovských sporech, a to i například v rámci multidisciplinární spolupráce s jinými orgány a organizacemi, čímž by mohlo docházet k tomu, že budou eliminovány rizika a ohrožení v rámci zájmu a blaha nezletilého dítěte nebo dětí.

Diplomová práce je strukturovaná do třech hlavních okruhů. První část je teoretická, která je opřena o odbornou literaturu, se skládá ze tří kapitol. Druhá část práce je metodologická a zaměřuje se na metodologii, přičemž pro účely této diplomové práce byla využita kvalitativní metoda, jejímž nástrojem sběru dat byl rozhovor. Třetí a poslední okruh je interpretativní část, která se věnuje interpretaci a analýze získaných dat.

Teoretická část

Teoretická část diplomové práce je rozdělena na tři kapitoly. V první kapitole se zaměřuji na vymezení sociálně právní ochrany dětí. V druhé kapitole se věnuje rodičovskému sporu a možnostem jeho řešení a v poslední kapitole se zabývám postojem a jeho třem částem.

Sociálně právní ochrana dětí

Sociálně právní ochrana dětí je chápána jako činnost, která je přesně definovaná a upravená zákonem, který je pro ni stěžejní a je jím zákon č. 350/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Tuto činnost upravují ale i další zákonné právní předpisy, například Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Úmluva o právech dítěte a jiné. (Špeciánová, 2007). Sociálně právní ochrana dětí, jak ji definuje zákon o SPOD, je činnost, která dbá práv a zájmů nezletilého dítěte. Hlavním principem podle Šeredové (2012) je preventivní působení na rodinu a rodinné vztahy, přičemž důraz je zde kladen na ochranu dětí nebo dítěte před sociálně patologickými jevy.

Na našem území je SPOD poskytovaná bezplatně, a to všem nezletilým, dětem – tj. ve věkové hranici 18 let věku (Novotná, Fejt, 2009). Klientem může být jak nezletilé dítě, tak i rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu. Sociální pracovník OSPOD pracuje obvykle s celou rodinou.

Výkonem SPO jsou pověřeny orgány podle vymezení zákona o SPOD a jsou jimi obecní úřady, obecní úřady s rozšířenou působností, krajské úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodně ochranu dětí (Špeciánová, 2007). Nejvýznamnější roli zastávají obce s rozšířenou působností, a to zejména kvůli tomu, že tyto orgány mohou bezprostředně sledovat situaci dítěte, pokud je v ohrožení života nebo zdraví a mohou včas zasáhnout a použít potřebná opatření (Šeredová, 2012).

Rodičovské spory

Rodičovské spory mohou způsobovat pozitivní či negativní dopady až svým řešením a jak Matušek, et al. (2010) uvádí, mohou být rizikové právě tím, jak mohou poškodit děti a jejich další budoucí vývoj. Rodičovský spor je spojen s konfliktem a Křivohlavý (2002) tento pojem definuje jako „...někoho něčím zasáhnout.“ V diplomové práci půjde zejména o konflikt mezi rodiči, se kterým souvisí výkon rodičovské odpovědnosti ve věci péče o dítě nebo děti.

Rodičovský konflikt může chápat na dvou rovinách. Matějček a Dytrych (2002) uvádí, že konflikt vzniká tím, že každý z rodičů má jiné představy o tom, co dítě potřebuje k jeho zdravému a optimálnímu vývoji a v tomto se neshodují. Mají za to, že jeho nebo její názor je ten nejlepší a ze svých stanovisek nechtějí ustoupit. Rogalewiczová (2019) píše o druhém typu konfliktu, kdy rodičům nejde o blaho a zájem dítěte, ačkoliv to mnohdy používají jako záminku pro své chování. Hlavním záměrem je

však ve skutečnosti druhému rodiči ublížit a samotné dítě se stává spíše nástrojem proti rodiči.

Spory mezi rodiči mají dopad i na samotné děti, ať už v malém nebo větším rozsahu. Rozvod či rozchod rodičů dítě zasáhne vždy a Shienvold (2011) píše, že tato značná zátěž může zapříčinit i minimálně krátkodobé problémy, například pocity smutku, horší školní prospěch v určitém období, ale i problémy v chování či zhoršení v přátelských vztazích aj.

Postoj

K vymezení pojmu postoj přistupují různí autoři odlišně. Jedna z definic vycházející z Psychologického slovníku tvrdí, že „*postoj je hodnotící vztah vyjádřený sklonem ustáleným způsobem reagovat na předměty, osoby, situace a na sebe.*“ (Hartl, Hartlová, 2012, s. 431) Postoje jsou spojovány s hodnocením něčeho nebo někoho, a to buď pozitivně nebo negativně. Jedná se o hodnotící vztah toho, co vyjadřujeme, co máme rádi nebo naopak nemáme. Podle Nakonečného (2009) může být postoj dáván i do souvislosti s tím, co se naučíme v rámci sociálního učení nebo se zkušeností.

Postoj je složen ze tří složek, které jsou relevantní pro výzkumné šetření v této diplomové práci a jsou jimi kognitivní, emoční a behaviorální složky.

Metodologická část

Cílem této diplomové práce je zodpovědět hlavní výzkumnou otázku „Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?“ Pro vypracování výzkumného šetření byla využita kvalitativní metoda, jejíž nástrojem sběru dat byl polostrukturovaný rozhovor.

Zvolená kvalitativní výzkumná metoda se jevila jako prospěšnější, a to z důvodu, že byl zkoumán menší počet respondentů. Výzkum je zaměřený na detailnější informace o postojích pracovníků ohledně zkoumaného problému, proto je třeba hlubší zkoumání, Tato metoda i dále byla zvolena z důvodu, jak ji popisuje Patton (2002) a sice, že nám dává možnost získat data od menšího počtu komunikačních partnerů a kladením otevřených otázek a popisem vlastního a subjektivního pohledu nám dává možnost zjistit hlubší informace o zkoumaném jevu.

V návaznosti na výše uvedené jsem na základě hlavní výzkumné otázky formulovala tři dílčí výzkumné otázky.

DVO1: *Jaký je postoj sociálních pracovníků na OPSOD k poradenství a mediaci na kognitivní úrovni?*

První dílčí výzkumná otázka umožňuje zjistit, jaký zaujímají sociální pracovníci OSPOD postoj k poradenství a mediaci při rodičovských sporech, jakým způsobem na něj nahlíží a jak ho vnímají.

DVO2: *Jaký je postoj sociálních pracovníků na OSPOD k poradenství a mediaci na emoční úrovni?*

Druhá dílčí výzkumná otázka nám odpoví na to, jaké emoce prožívají respondenti při práci s klienty v rodičovských sporech a jakým způsobem prožívají při této práci poskytování poradenství a mediaci těmto klientům.

DVO3: *Jakým způsobem sociální pracovníci OSPOD využívají/aplikují poradenství a mediaci při rodičovských sporech?*

Tato třetí dílčí výzkumná otázka by měla přinést informace o tom, jaké praktické zkušenosti mají sociální pracovníci na OSPOD při poskytování poradenství a mediaci při rodičovských sporech a jakým způsobem tyto své zkušenosti a dovednosti aplikují v praxi.

Jednotkou zjišťování byli sociální pracovníci OSPOD, kteří při svém zaměstnání pracují s rodinami, které se ocitají v rodičovských sporech a je zapotřebí vyřešit jejich spory ve věci péče a úpravy péče o nezletilé děti. V rámci tohoto výzkumu jsem oslovila pět sociálních pracovníků (ve dvou případech se jednalo o sociální pracovníky a současně kurátory pro děti a mládež), pracujících na dvou městských úřadech, přičemž v jednom případě se jednalo o větší úřad a v druhém případě o menší úřad. Jednotkou zkoumání je postoj pracovníků k poradenství a mediaci při výše popsaných rodičovských sporech.

Interpretační část

Interpretace DVO1: *Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech na kognitivní úrovni?*

Sociální pracovníci se v rámci své profese na OSPOD setkávají s rodičovskými spory v hojném počtu. Celkově vnímají, že tato agenda bývá dlouhým a vleklým sporem, při kterém by mělo být myšleno v první řadě na zájem a blaho nezletilého dítěte. Vnímají, že řešením je v první řadě poradenství, které směřují nejčastěji k rodičům zejména pak pro tu skutečnost, aby se zorientovali v jejich situaci. Vnímají ale také skutečnost,

že poradenství je dobrý nástroj pomoci k tomu, aby odkázali rodiče v jejich sporu na další jiné pomocné organizace.

Z rozhovorů vyplynulo, že sociální pracovníci vnímají také mediaci nebo mediační jednání jako dobrý nástroj pomoci rodičům při jejich konfliktech a sporech. Uváděli, že u této techniky však mají za to, že velmi podstatná je ochota rodičů a jejich dobrovolnost, respektive chuť spor řešit. Pro respondenty je mediace technikou, díky které rodiče mohou nalézt cestu nebo možnosti, jak jejich spor řešit takovým způsobem, že bude zachován zájem dítěte.

Všichni respondenti se také vyjadřují k nezletilým dětem v souvislosti s dvěma technikami pomoci a shodují se, že by tyto měly nebo mohly nějakým způsobem participovat při řešení sporu. Uvádí však, že vždy nejprve zhodnotí, jak velký je rodičovský spor a poté dle svého uvážení přizvou dítě k řešení. Vždy je však myšleno na to, aby participace dítěte nebo dětí byla úměrně věku, vyspělosti a zralosti.

Interpretace DVO2: *Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech na emocionální úrovni?*

Samotný rodičovský spor vnímají sociální pracovníci na emocionální úrovni spíše negativně s pocity obavy, strachu nebo naštvaní. Toto jejich prožívání může mít následek v tom, jakým způsobem přistupují k poradenství a mediaci v rámci řešení rodičovských sporů. Stěžejní je pro ně skutečnost, že v rámci řešení výkonu rodičovské odpovědnosti je mnohdy opomíjený zájem dítěte stran rodičů, a to prožívají negativně. Prožívání poradenství stran sociálních pracovníků je pak ovlivněno tím, jakou dostávají zpětnou vazbu od rodičů, například zda se řídí jejich radami. Při proběhlých rozhovorech zazněly i pozitivní emoce, které prožívají při poradenství a ty jsou nejčastěji zapříčiněny tím, že rodiče rozumí předaným informacím a dále že vyhledají jinou pomoc, kterou jim pracovník nabídne, například osloví rodinnou poradnu.

Odpovědi u prožívání mediace se lišily s ohledem na jednotlivé případy, které sociální pracovníci řešily. Celkově mají respondenti za to, že je důležité, jak mediační setkání proběhne a zda díky této technice pomoci dojdou rodiče k dohodě. Pokud se tento cíl naplní, prožívají samozřejmě pozitivní emoce a výsledek je těší. Na druhé straně pak ale všichni pracovníci zažili případy, kdy se mediace nebo mediační setkání nesešlo s výsledkem oné dohody, a to vnímají negativně na emocionální úrovni.

Všichni dotazovaní se shodují na tom, že jejich prožívání ať už u poradenství či mediace nebo mediačního jednání je do jisté míry ovlivněno tím, jakým způsobem se vyrovnávají s těmito náročnými případy, kterými rodičovské spory jsou. Pomáhá jim, pokud mohou o takovém případě promluvit na supervizi, kdy ale tuto možnost nemají všichni dotazovaní kvůli nastavení na pracovišti nebo pak dále v rámci intervize, která naopak probíhá na obou pracovištích, kde byly rozhovory uskutečňovány.

Interpretace DVO3: *Jakým způsobem sociální pracovníci OSPOD využívají/aplikují poradenství a mediaci při rodičovských sporech?*

Vztah postojů a chování sociálních pracovníků OSPOD vzhledem k poskytování poradenství a mediaci při rodičovských sporech je takový, že obě tyto techniky používají v případě, že jednají s klienty v rámci jejich výkonu rodičovské odpovědnosti. U poradenství se odpovědi respondentů shodovaly s tím, že při této technice pomoci zjišťují, v jaké situaci se rodiče nachází a jsou-li v kolizi, snaží se je přimět k dohodě ve věci péče o dítě nebo jim nabízí sepsání mimosoudní dohody přímo u nich na OSPOD. V jiných činnostech při poradenství se odpovědi lišily, sociální pracovníci uváděli různé konkrétní kroky, avšak mám za to, že tyto jejich jednotlivé výpovědi se dějí u každého pracovníka na stejné úrovni. Například v podle jednoho respondenta je u poradenství rodičům vysvětlována role opatrovníka nebo podle jiného respondenta je rodičům vysvětlováno, jakým způsobem probíhá soudní jednání apod.

Co se týká mediace, pak sociální pracovníci v této konativní složce postoje odpovídaly různě, a ne vždy jednoznačně. Všichni se shodují, že při rodičovských sporech neposkytují mediaci, která by byla totožná jako mediace v mediačním centru. I přes tento jejich postoj se domnívají, že podobně tomu poskytují mediační jednání, které se by se odborné mediaci mohlo rovnat a usuzují tak dle toho, že u jednání využívají mediační techniky. Pokud se ale jedná o mediační techniky, pak u otázek směřujících na školení nezaznělo od všech respondentů, že by někdy v minulosti prošli takovým školením nebo jiným typem vzdělávání.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, která zní „Jaký je postoj sociálních pracovníků OSPOD k poradenství a mediaci při rodičovských sporech?“

Z provedené interpretace dat výzkumu bylo zjištěno, že sociální pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí v teoretické rovině dávají

poradenství a mediaci důležitost a domnívají se, že tyto techniky pomoci jsou účinným nástrojem při řešení rodičovských sporů. Pokud hovoří o rodičovských sporech jako o mnohdy dlouhé a vleklé agendě, se kterou se v minulosti setkali nebo setkávají, posuzují také skutečnost, jak by tento mohl zasáhnout do života nezletilého dítěte. V případě větší kolize a je-li patrné, že se rodiče nedohodnou, také zhodnocují situaci a úměrně věku, schopnostem a vyspělostem jednájí i s nezletilým dítětem, přičemž na tuto jejich participace kladou velký důraz, zejména pak při poskytování poradenství. Dokáží si představit, že by se děti mohly účastnit jiných technik, například případových konferencí apod.

Z pohledu emoční složky sociální pracovníci prožívají již samotný rodičovský spor spíše negativně z důvodu, který je výše uveden a sice, že s jedná o náročnou agendu. Ve vztahu k poradenství a mediaci prožívají pozitivní i negativní emoce. Sociální pracovníci z hlediska pozitivních emocí hovoří o tom, že mají radost, pokud rodiče v rámci poradenství rozumí předaným informacím a řídí se rady od pracovníka a stejně tak mají radost, pokud mediace nebo mediační jednání přinese pozitivní výsledek, například rodiče dojdou ke shodě nebo ke smíru ve věci péče o dítě nebo děti. V negativních emocích ve vztahu k poradenství a mediaci uvádí, že cítí smutek, frustraci nebo naštvaní, pokud rodiče nechtějí spolupracovat a nejsou ochotni se podílet na řešení jejich sporu.

Z pohledu konativní složky postoje bylo zjištěno, že sociální pracovníci vždy využívají poradenství jako nástroj při řešení rodičovských sporů a ve věci výkonu rodičovské odpovědnosti. Při jednání s klienty v této agendě uskutečňují jednání, které se podobá nebo by se mohlo podobat mediaci či mediačnímu jednání. Pokud sociální pracovníci hovoří o využívání poradenství a mediace při rodičovských sporech, pak zmiňují konkrétní činnosti a kroky, které konají. Shodují se v tom, že aplikace do praxe by měla být realizovaná jinou organizací nebo institucí nebo, například poradenství by mělo probíhat v rámci edukace například v budově soudu v Brně a mediace by měla probíhat v mediačním centru. Zmiňují také, že do praxe by bylo přínosné, aby sociální pracovníci prošli školením na obě techniky pomoci nebo aby byli pravidelně školeni například v rámci multidisciplinárního týmu.

Doporučení pro praxi

Za žádoucí považují, aby sociální pracovníci na OSPOD vnímali poradenství a mediaci jako účinný nástroj k pomoci při rodičovských sporech a dále aby tyto techniky hojně a efektivně využívali, čímž by se

dospělo k tomu, že by řešení oněch sporů bylo řešeno takovým způsobem, že by rodiče docházeli častěji k dohodě a byl by především zachován zájem nezletilého dítěte.

Na základě zjištěných skutečností bych doporučovala uskutečňovat pravidelné workshopy, které by byly zaměřené poradenství, přičemž hlavním záměrem by bylo ujasnění si informací, sjednocení postupů práce pro všechny pracovníky. Na tomto workshopu by měli pracovníci možnost reflektovat, s jakými případy se setkávají, jakým způsobem pracují s klienty, co se jim v jejich práci osvědčilo a co naopak neosvědčilo. Zúčastnit by se jej mohli pracovníci OSPOD, ale i jiní pracovníci například pracovníci soudu, kteří poskytují edukaci při rodičovských sporech.

Dalším návrhem pro zlepšení vědomé práce je možnost zúčastnit se školení či kurzu na mediaci a mediační jednání, kdy poznatky z něj by mohli pracovníci opět využít pro práci s klienty. Navrhovala bych, aby takový kurz byl zaměřený pro menší skupinu lidí a aby byl v rozsahu nejméně 60 hodin.

Za žádoucí považuji dále to, aby na pracovištích probíhaly pravidelné supervize, což dle zjištěné neprobíhá na všech pracovištích. Dalším doporučením by bylo nastavit pravidelné supervize v rámci kultury daného úřadu a rovněž alespoň jednou týdně uskutečňovat intervize v rámci týmu.

Návrhy dalších výzkumů

S ohledem na zjištěné skutečnosti, kdy sociální pracovníci v rámci poradenství odkazují klienty na využití jiných organizací nebo institucí a dále pak i tuto možnost doporučují v rámci dalšího jednání nebo mediačního jednání, a to za účelem řešení rodičovských sporů, jako dalším možným výzkumem by mohlo být zjištění postoje ke spolupráci sociálních pracovníků s dalšími institucemi při rodičovských sporech. Pro daný výzkum by bylo vhodné opět použít kvalitativní metodu, kdy by byl proveden polo strukturovaný rozhovor se sociálními pracovníky OSPOD. Po proběhlých rozhovorech, by byly interpretována zjištěná data a výzkum by vedl ke zjištění, zda probíhá kooperace mezi sociálními pracovníky OSPOD a jinými institucemi, například rodinnými a manželskými poradnami, jakým způsobem tato jejich kooperace probíhá a co je možné na spolupráci zlepšit.

Bibliografie

1. HARTL, P. H. (2010). *Velký psychologický slovník*. Praha: Grada.
2. KŘIVOHLAVÝ, J. (2022). *Konflikty mezi lidmi*. Praha : Portál.
3. MATĚJČEK, Z., DYTRYCH, Z. (2002). *Krizové situace v rodině očima dítěte*. Praha: Grada
4. MATOUŠEK, O. (2010). Sociální práce se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi a jejich rodinami. V O. a. Matoušek, *Sociální práce v praxi* (stránky 27-41). Praha : Portál.
5. NAKONEČNÝ, M. (2009). *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia.
6. NOVOTNÁ, V. F. (2009). *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha : Univerzita Jana Amose Komenského.
7. PATTON, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. USA: SAGE Publications.
8. ROGALEWICZOVÁ, R. (2019). *Dítě v rodičovském konfliktu. Jak zůstat dobrým rodičem i po rozchodu*. Praha : Leges.
9. SHIENVOLD, A.T. (2011). The High-Conflict Divorce & Your Children's Adjustment. Family advocate. American Bar Association. Dostupné na World Wide Web: <https://jstor.org/stable/23048171>
10. ŠEREDOVÁ, A. (2012). *Sociální politika*. Studijní opora. Jihlava: Vyšší odborná škola sociální.
11. ŠPECIÁNOVÁ, Š. (2007). *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí . Dostupné na World Wide Web: <http://vyzkum-mladez.nidv.cz/zprava/1385375708.pdf>
12. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů