

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

KATEDRA PEDAGOGIKY

**Doprovázení jako služba poskytovaná
pěstounským rodinám na území města Plzně**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Nikol Kamenická

Sociální práce a politika

Vedoucí práce doc. PhDr. Jan Šiška, Ph.D.

Plzeň, 2014

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Plzeň, 14. dubna 2014

.....
Bc. Nikol Kamenická

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu své diplomové práce Doc. PhDr. Janu Šiškoví, Ph.D., který mi během realizace výzkumu i práce s odbornými texty poskytoval metodické vedení a podporu. Dále bych na tomto místě chtěla poděkovat respondentům, kteří se zúčastnili výzkumného šetření, a organizaci LATUS pro rodinu o. p. s., která výzkum umožnila.

Obsah

Úvod	7
1 Cíl výzkumu a výzkumný problém	9
2 Vymezení pojmu.....	10
2.1 Ohrožené dítě	10
2.2 Pěstounská péče	12
2.2.1 Specifika ohrožení dítěte v pěstounské péči.....	13
2.2.2 Druhy pěstounské péče	15
2.3 Doprovázení pěstounských rodin.....	19
2.3.1 Tvorba individuálního plánu ochrany dítěte.....	20
2.3.2 Zprostředkování kontaktu dítěte v pěstounské péči s biologickou rodinou ..	23
2.3.3 Podpora tvorby pozitivní identity a attachmentu.....	23
2.4 Spokojenost.....	25
2.4.1 Definice a charakteristika spokojenosti.....	25
2.4.2 Měření spokojenosti	30
3 Zdůvodnění tématu.....	31
3.1 Historický kontext vývoje péče o ohrožené děti.....	32
3.2 Politický kontext a legislativní zakotvení péče o ohrožené děti	35
3.2.1 Úmluva o právech dítěte.....	36
3.3 Analýza současného stavu péče o ohrožené děti v ČR a příprava legislativních změn 38	
3.3.1 Novela zákona o sociálně právní ochraně dětí	39
4 Současný stav poznání.....	42
4.1 Hodnocení sociálních služeb a spokojenost s nimi.....	42
4.2 Měření spokojenosti se službami	44
4.3 Výzkum zaměřený na spokojenost pěstounů s nabízenými službami	48
5 Metodologie výzkumu	52
5.1 Charakteristika kvalitativního výzkumu	52
5.2 Etické otázky výzkumu.....	54
5.3 Kvalitativní dotazování.....	55
5.3.1 Rozhovor pomocí návodu.....	56
5.4 Zakotvená teorie.....	57
5.4.1 Postup zakotvené teorie	58

6	Sběr a analýza dat	60
6.1	Výzkumný vzorek	60
6.2	Obsahově kategoriální analýza	60
6.2.1	Očekávání od služby.....	61
6.2.2	Přínos služby.....	61
6.2.3	Hodnocení služby	62
6.2.4	Hodnocení pracovníků.....	62
6.2.5	Požadavky pěstounů na podobu služby	63
6.2.6	Vnímání pěstounství	63
6.2.7	Zkušenosti s pěstounstvím.....	63
6.2.8	Problémy spojené s pěstounstvím.....	64
6.2.9	Problémy s výchovou dětí	64
6.2.10	Hodnocení úspěšnosti pěstounství.....	64
6.2.11	Situace dětí před svěřením do pěstounské péče.....	65
6.2.12	Specifické problémy dětí v pěstounské péči.....	65
6.3	Konstrukce teorie	66
6.3.1	Příčinné podmínky vedoucí k vnímání přínosu služby	67
6.3.2	Přínos služby jako ústřední jev	67
6.3.3	Kontext, ve kterém je vnímán přínos služby	68
6.3.4	Intervenující podmínky.....	69
6.3.5	Strategie jednání, které reagují na vnímaný přínos služby	69
6.3.6	Hodnocení jako následek strategie jednání	69
6.4	Shrnutí výsledků analýzy	70
6.5	Diskuse.....	71
	Závěr	73
	Resumé	74
	Resumé	75
	Seznam literatury	76
	Seznam obrázků a tabulek	84
	Seznam příloh.....	85
	Přílohy	86

Úvod

Pěstounská péče a její podoba je v poslední době velmi diskutovaným tématem. Odborníci, veřejnost, i samotní pěstouni polemizují o tom, jaké jsou vhodné formy pěstounství, zda je pěstounská péče správně legislativně ošetřena, a zda jsou služby nabízené pěstounům dostačující. Diskuse je ovlivněna také mezinárodním tlakem na dodržování úmluv, ze kterých vyplývá, že by děti neměly vyrůstat v prostředí ústavu, ale měla by jim být nalezena vhodná rodina.

Téma pěstounské péče je pro mě zajímavé nejen díky jeho aktuálnosti a bouřlivým změnám, které se odehrávají na poli náhradní rodinné péče a s tím spojené deinstitutionalizace, ale také díky osobním zkušenostem s prací v této oblasti.

Práce je zaměřena na zjišťování spokojenosti pěstounů se službou doprovázení, kterou musí od ledna 2013 povinně využívat.

Výzkum bude vycházet z teoretických znalostí a poznatků z oblasti náhradní rodinné péče a měření spokojenosti. Pro účely práce budou vymezeny a nadefinovány jednotlivé pojmy, se kterými se bude dále v textu operovat. Pozornost bude věnována především charakteristice ohrožených dětí, definování pěstounské péče, popisu služby doprovázení a charakterizování principů determinace a měření spokojenosti.

V rámci práce bude ozřejměn historický a politický kontext péče o ohrožené děti a bude popsán současný legislativní rámec pro práci s touto ohroženou skupinou.

Do práce budou rovněž zahrnuty poznatky, ke kterým se v rámci dříve provedených výzkumů dospělo, a to ať už v oblasti hodnocení sociálních služeb, měření spokojenosti se službami, nebo zjišťování spokojenosti pěstounů s poskytovanou pomocí.

Nedílnou součástí samotného výzkumu je výběr vhodných výzkumných metod. Informace od respondentů budou získávány pomocí kvalitativního dotazování. V rámci práce budou charakterizovány jednotlivé použité metody, budou uvedeny jejich výhody a nevýhody, a rovněž bude popsán způsob jejich využití pro naplnění cílů výzkumného šetření.

Výzkumným vzorkem, na kterém bude realizováno šetření, jsou pěstounští rodiče, kteří na základě změny zákona začali v roce 2013 využívat službu doprovázení. S respondenty budou provedeny rozhovory, které budou následně přepsány a analyzovány

pomocí zakotvené teorie. Výstupem z výzkumného šetření by mělo být především objasnění faktorů, které ovlivňují míru spokojenosti pěstounů s poskytovanou službou a zjištění, zda jsou pěstouni spokojeni se současnou podobou služby.

1 Cíl výzkumu a výzkumný problém

Cíl práce, jejímž tématem je doprovázení jako služba poskytovaná pěstounským rodinám, byl v pracovní verzi velmi široký. Práce měla zmapovat péči a pomoc poskytovanou pěstounským rodinám, a jejich spokojenost, jak s legislativním nastavením pěstounské péče, tak s poskytovanými službami. Postupně byl cíl zúžen jen na službu doprovázení, která je zkoumána v rámci jedné organizace.

Cílem práce je popsat principy služby doprovázení a zjistit, zda jsou pěstouni se službou spokojeni, a co ovlivňuje jejich spokojenost.

Smyslem takto stanoveného cíle je prostřednictvím zobecnění výsledků poskytnout odborníkům, kteří spoluvytvářejí či poskytují tuto službu, informace o tom, jak pěstouni službu vnímají, a co jejich názor ovlivňuje. Stěžejním výsledkem práce bude především zpětná vazba pro pracovníky LATUS pro rodinu o. p. s., na jejichž klienty je práce zaměřena.

Výsledek výzkumu by měl na základě zjištěných informací pomoci k modifikaci služby tak, aby pěstounům co nejvíce vyhovovala a umožňovala naplňování těch potřeb, které považují sami pěstouni za stěženi. Výsledek výzkumu bude moci být v praxi využit jako vodítko pro zkvalitnění poskytované služby.

Cíl práce byl stanoven na základě praktických zkušeností výzkumníka a z praxe vyplývající potřeby zjistit účinnost a smysluplnost poskytované služby doprovázení.

Takto definovaný cíl v sobě spojuje všechny tři typy cílů, které uvádí Maxwell (2005)- cíl intelektuální, praktický a personální. Jednotlivé cíle lze považovat za synergické, dosažením jednoho z nich se usnadňuje dosažení i ostatních dvou. (Švaříček, Šed'ová, 2007)

Výzkumný problém je odvozen z výše popsaného cíle. Problém vychází z nedostatečné zpětné vazby pěstounů na poskytovanou službu, a z potřeby poskytovatele služby mít dostatek informací o tom, zda a jak tuto službu transformovat, aby pěstounům co nejvíce vyhovovala. Z toho vyplývá, že výzkumný problém lze definovat jako *spokojenost pěstounů se službou doprovázení, poskytovanou obecně prospěšnou společností LATUS pro rodinu.*

2 Vymezení pojmu

Vzhledem k zaměření práce budou v následujících kapitolách vymezeny pojmy jako je ohrožené dítě, pěstounská péče, doprovázení či spokojenost. Pro úplnost textu je důležité definovat, co je to pěstounská péče, a jaké jsou její druhy. Definice pěstounské péče dále usnadní pochopení služby doprovázení, která je pěstounům poskytována, a jejímž účelem je saturovat potřeby pěstounů. Na závěr kapitoly bude vysvětleno, co je to spokojenost, co spokojenost utváří a determinuje.

2.1 Ohrožené dítě

Ohrožené děti jsou skupinou, v jejímž zájmu je podporováno a rozvíjeno pěstounství, a jejichž zdravý rozvoj by měl být v ideálním případě primárně i sekundárně ovlivňován službou doprovázení.

Podle Světové deklarace o přežití dětí, jejich ochraně a rozvoji z roku 1990 jsou za ohrožené děti považovány „*sírotci, děti ulice, děti uprchlíků, přesídlenci, oběti válek a přírodních i lidmi způsobených katastrof, děti migrujících dělníků nebo děti žijící v jiných sociálně znevýhodněných skupinách, pracující děti, děti a mladí lidé uvězněni v pasti prostituce, pohlavního zneužívání a jiných forem vykořisťování, invalidní děti, adolescentní provinilci, oběti apartheidu a cizí okupace*“.

Děti však bývají často ohrožené také vlastní rodinou. Vzhledem k zaměření práce bude právě této skupině ohrožených dětí věnován zbytek kapitoly. Rodina je nejdůležitější sociální skupinou v životě člověka. Poskytuje svým členům zázemí, uspokojuje jejich potřeby, a jednotliví členové zde zastávají určité role, které jsou součástí jejich identity. Pokud je rodina dysfunkční, některé důležité potřeby členů nemusejí být uspokojovány, a rodina se tak pro ně stává zátěží. Navíc pokud jde o dítě, není osobnost ještě plně rozvinuta, a může tak být významně deformována různými negativními vlivy. V takovémto případě může být rodina zdrojem těžkých psychických problémů. (Vágnerová, 2012)

Mezi problémy, způsobené nedostatečným zázemím a dysfunkcí rodiny patří například syndrom CAN (Child Abuse and Neglect), což je syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte. Tento syndrom lze definovat jako narušení duševního, tělesného i společenského vývoje a stavu dítěte, které může vzniknout jako následek nenáhodného jednání rodičů nebo jiné dospělé osoby, a jež je pro danou společnost neakceptovatelné. Za nevhodné chování rodičů může být považován jednak příliš pasivní přístup k dítěti, který může způsobit deprivaci dítěte, nebo aktivní ubližování, jako je týrání nebo zneužívání dítěte. (Vágnerová, 2012)

Dalším typem ohrožení je deprivace. Pokud je dítě deprivované, znamená to, že některá z jeho potřeb není dostatečně uspokojována. Podle oblasti neuspokojených potřeb, můžeme rozlišit několik druhů deprivace. Může se jednat o deprivaci biologickou, motorickou, smyslovou, sociální nebo citovou. (Hartl, Hartlová, 2010) Podle Langmeiera a Matějčka (1974), kteří se dlouhodobě zabývali deprivací dětí v ústavní péči, vzniká citová deprivace tehdy, není-li potřeba citové jistoty a bezpečí uspokojována v dostatečné míře a po dostatečně dlouhou dobu. Pokud je člověk v dětství citově deprivovaný, může mít obtíže v citových vztazích po celý zbytek života. (Matějček, 1986). Citová deprivace může mít navíc celou řadu nepříznivých následků v oblasti prožívání, chování a uvažování dítěte.

V oblasti péče o děti se často hovoří o tzv. attachmentu, což se dá do českého jazyka přeložit jako připoutání. Jedná se o teorii citové vazby, kterou vytvořil John Bowlby (Černá, 2012). Attachment je definován jako „*trvalé emoční pouto, charakterizované potřebou vyhledávat a udržovat blízkost s určitou osobou, zejména v podmínkách stresu*“. (Bowlby, In: Kulísek, 2000). Děti, které vyrůstaly v dysfunkční rodině nebo v ústavní péči, mívají problémy s attachmentem. Mají tedy omezenou schopnost navázat se k blízké osobě, a vztah k této osobě udržet.

Z výše uvedených údajů lze usoudit, že může být dítě ohroženo v mnoha směrech, ať už se jedná o ohrožení na základě společenských a politických změn, nebo na základě dysfunkce rodiny. Díky těmto ohrožením vzniká nutnost děti chránit, což se odráží ve snaze mezinárodních organizací i jednotlivých států problematiku legislativně uchopit tak, aby byla dodržována základní lidská práva dětí, a děti měly co nejlepší prostředí pro zdravý rozvoj.

Kromě již zmiňované Světové deklaraci o přežití dětí, jejich ochraně a rozvoji existuje ještě celá řada mezinárodních i českých dokumentů, které se věnují právům dětí,

a jejich ochraně. V dalších kapitolách¹ bude zmíněna např. Úmluva o právech dítěte, či Zákon o sociálně právní ochraně dětí.²

2.2 Pěstounská péče

Pěstounská péče je jednou z možností, jak lze pečovat o ohrožené děti. Jedná se o formu náhradní výchovy. O náhradní výchově dítěte vždy rozhoduje soud, a přistupuje se k ní v situacích, kdy děti nemohou vyrůstat ve vlastní rodině. Za ohrožené děti v takovém případě přebírá zodpovědnost stát a zprostředkovává jim výchovu buď ve formě ústavní péče, nebo ve formě náhradní rodinné péče. Pěstounské péče je jednou z forem náhradní rodinné péče. Mezi další formy náhradní rodinné péče patří svěření do péče jiné osoby, poručenství a osvojení. (zákon č.89/2012 Sb., Občanský zákoník) Systém náhradní rodinné péče je zakotven v celé řadě mezinárodních i vnitrostátních právních předpisů.³ Mezi nejdůležitější patří např. Zákon o sociálně právní ochraně dětí nebo Zákon o rodině.

Uvedené právní předpisy jsou koncipovány tak, aby co nejlépe zajišťovaly potřeby dětí a jejich ochranu. Důvodem ke zkvalitňování péče o ohrožené děti je nezpochybnitelnost faktu, že dětství je nejcitlivější fází života jedince, jak uvádí Vágnerová (2012) Během raného dětství má velký význam uspokojování primárních, hlavně psychických, potřeb dítěte a vytvoření si silného pouta k pečující osobě. Tyto dva faktory předurčují další vývoj dítěte. Jako bytost, která je bezmocná, zranitelná a fyzicky i psychicky nepřipravená na život, vyžaduje dítě zvláštní péči. Pokud se rodiče o své dítě starat nemohou, nechtějí nebo neumějí, přichází dítě o zázemí, pocit jistoty, bezpečí a lásky. (Bubleová, Vávrová, Vránová, Frantíková, 2011)

Pěstounská péče umožňuje najít těmto dětem rodinu, a tím jim zajišťuje vhodné prostředí pro další rozvoj. Dítě může být svěřeno do pěstounské péče fyzické osobě nebo do společné pěstounské péče manželů. Pěstoun má právo zastupovat dítě a spravovat jeho záležitosti v běžných věcech, k výkonu mimořádných záležitostí žádá souhlas zákonného zástupce dítěte. Úkolem pěstounských rodičů je poskytnout těmto dětem zdravé rodinné prostředí, ve kterém by mohly prospívat a postupně se zotavovat z problémů, které byly

¹ Úmluva o právech dítěte a Zákon o sociálně právní ochraně dětí je popsán v kapitole 3.2 Politický kontext a legislativní zakotvení péče o ohrožené děti.

² Další dokumenty, vztahující se k oblasti ochrany dětí viz Příloha č. 1.

³ Seznam právních předpisů souvisejících s náhradní rodinnou péčí viz Příloha č. 2.

způsobeny v jejich minulosti. (ČERNÁ, Ria, psychologka a sociální pracovníce Amalthea Pardubice [ústní sdělení], Plzeň, 26. 6. 2012)

2.2.1 Specifika ohrožení dítěte v pěstounské péči

Následující kapitola je věnována problémům, které jsou specifické pro děti v pěstounské péči. Součástí kapitoly jsou výsledky zahraničních výzkumů, které zkoumají frekvenci výskytu traumat u dětí v pěstounské péči, a popisy specifických projevů chování, vyplývajících z traumatizace.

Z praxe je zřejmé, že ohrožení dítěte v pěstounské péči má svá specifika. Dítě, které je v pěstounské péči, velmi pravděpodobně prožilo nějaké trauma. Do pěstounské péče se většinou dostávají děti, které byly zanedbávané, týrané, nebo zneužívané, mohly vyrůstat v afunkční⁴ rodině, a velmi pravděpodobně byly nějakou dobu umístěné v ústavní péči.

Předpoklad, že děti umístěné v pěstounské péči jsou s velkou pravděpodobností traumatizované tím, co před příchodem do péče pěstounů prožily, potvrzuje článek z časopisu *Child Welfare*, vydaný v roce 2012. Článek J. K. P. Greesonové „*Complex Trauma and Mental Health in Children and Adolescents Placed in Foster Care: Findings from the National Child Traumatic Stress Network*“ pojednává o psychickém zdraví a traumatech u dětí v pěstounské péči. Výzkum frekvence výskytu traumat byl proveden na vzorku 2 251 dětí ve věku od 0 do 21 let, které byly umístěny do pěstounské péče. Výzkum se zaměřoval především na zjišťování výskytu tzv. komplexního traumatu, které je diagnostikováno v případě, že se u dítěte objeví alespoň dvě z následujících traumat: psychické týrání, sexuální zneužívání, emoční týrání, zanedbávání a domácí násilí. Výzkum prokázal přítomnost komplexního traumatu u 70,4 % dětí ze zkoumaného vzorku. U 11,7 % dětí ze vzorku bylo zjištěno, že prošly všemi pěti typy traumatu. V rámci vyhodnocení výzkumu byla vytvořena tabulka⁵, ve které je uveden procentuální výskyt jednotlivých traumat u dětí ze zkoumaného vzorku. Z tabulky vyplývá, že děti byly nejčastěji vystaveny zanedbávání (68 %) a traumatické ztrátě, úmrtí nebo separaci (63,1 %). (Greeson, 2011)

⁴ Afunkční rodina- „rodina, kde poruchy jsou tak velkého rázu, že rodina přestává plnit svůj základní úkol a dítěti závažným způsobem škodí, nebo je dokonce ohrožuje v samotné existenci....Jediným řešením, které dítěti může prospět, je vzít ho z této rodiny a umístit do rodiny náhradní....“ (Fischer, Škoda, 2009, s. 143)

⁵ Tabulka *Frequency of Trauma for Children and Adolescents with Placement in Foster Care* viz Příloha č. 3.

Robertsonová (2006) ve svém článku zaměřeném na přechody traumatizovaných dětí do pěstounské péče zdůrazňuje, že je třeba při přechodu věnovat zvýšenou pozornost dětem do věku pěti let. Jelikož prožívají trauma v nejcitlivější fázi svého života. Bassová, Shieldsová and Behrman (2004) výsledky svého výzkumu potvrzují tvrzení Robertsonové tím, že uvádějí, že batolata a děti do pěti let jsou častěji vystavovány zanedbávání a týrání než děti starší. V roce 2001 bylo ze všech případů týrání, které vypluly na povrch, 30 % dětí ve věku do 3 let, a 40 % dětských úmrtí bylo u dětí do 1 roku. Více než 50 % dětí do 5 let trpí zdravotními problémy a poruchami vývoje, což je pětkrát častější výskyt než v běžné populaci. (Dickerová, Gordonová, Knitzerová, 2002)

Z praxe vyplývá, že se u dětí, které prošly traumatem, nebo nevyrostají v rodinném prostředí, nejčastěji objevují problémy spojené s nízkým sebevědomím a sebehodnotou, nedůvěrou v sebe i druhé, problémy s identitou a sebestříjetím. Často se mezi odborníky hovoří také o poruše attachmentu, což je porucha schopností navázat a udržet vztahy s druhými lidmi. (ČERNÁ, Ria, psychologička a sociální pracovnice Amalthea Pardubice [ústní sdělení], Plzeň, 26. 6. 2012)

Jako následek výše uvedených problémů se mohou u dítěte projevit psychomotorické obtíže (mluvení, pohyb). Výzkum Dickerové, Gordonové, Knitzerové (2002) prokázal, že více než 50 % dětí ve věku do pěti let, které byly umístěny do pěstounské péče, trpí poruchami řeči (oproti 3% výskytu v běžné populaci)⁶. Následkem prožitého traumatu může být také neschopnost přijmout fyzický dotyk, což může být způsobeno tím, že dítě bylo týráno a musí se postupně učit důvěřovat, nebo tím, že se nikdy nenaučilo dotýkat druhého člověka.

Dalším, pro traumatizované dítě typickým chováním, je agresivita a šikanování. Důvodem tohoto chování může být strach, snaha otupit vlastní bolest, narušená chemická rovnováha v mozku. Agresivita však může být i způsobem sebeobrany. (Matoušek, Pazlarová, 2010)

Oborníci, kteří pracují s traumatizovanými dětmi, i pěstounští rodiče často hovoří o zvláštním přístupu těchto dětí k jídlu. Zzulová (2012) popisuje u dětí, které přicházejí do pěstounské péče, vztah k jídlu až jako patologický. Obzvláště nápadný je u dětí, které zažily hlad. Děti si jídlo často schovávají, vytváří si zásoby. V některých případech mohou

⁶ Autorky dále uvádějí, že u 80 % těchto dětí je zvýšené riziko vzniku vážných zdravotních problémů, a to díky zneužívání návykových látek matkou během těhotenství, nebo jinému rizikovému chování rodičů. Více než polovina dětí trpí také chronickými zdravotními obtížemi jako je např. astma.

děti jídlo dokonce krást. U traumatizovaných dětí může také snadněji dojít ke vzniku poruch potravy, např. k přejídání, hladovění, zvracení, obezitě.

Mezi další jevy a chování, se kterým se lze u traumatizovaných dětí setkat, patří např. narušená schopnost empatie, apatie, regrese, krádeže, lhaní, útěky z domova, sebepoškozování, kriminální činnost, poruchy nálad, poruchy chování, závislosti, nebo nepřiměřené sexuální chování. (ČERNÁ, Ria, psychologka a sociální pracovnice Amalthea Pardubice [ústní sdělení], Plzeň, 26. 6. 2012)

Podle mnohých odborníků je pěstounská péče nejlepší cestou k zajištění potřeb ohrožených dětí. Tyto potřeby jsou vždy individuální, stejně jako je individuální situace, ve které se konkrétní dítě nachází. Právní řád České republiky vymezuje dva typy pěstounské péče tak, aby se dalo lépe reagovat na konkrétní situaci dítěte. Další kapitola bude věnována jednotlivým druhům pěstounské péče, jejich specifikům a legislativnímu vymezení.

2.2.2 Druhy pěstounské péče

Gabriel a Novák (2008) dělí pěstounskou péči na „klasickou“⁷ pěstounskou péči, pěstounskou péči na přechodnou dobu a poručenství. Ministerstvo práce a sociálních věcí poručenkou péči neřadí pod pěstounskou péči, ale považuje ji za odlišnou formu náhradní rodinné péče. (<http://www.mpsv.cz/cs/14501>) Vzhledem k blízkému vztahu pěstounské péče a poručenství, i podobnosti povinností pěstounů a poručníků, není poručenství věnována samostatná podkapitola. Text kapitoly se věnuje pěstounské péči na přechodnou dobu a pěstounské péči dlouhodobějšího charakteru.

Pěstounská péče klasická

Gabriel a Novák (2008) uvádějí, že tato forma pěstounské péče je tou nejlepší variantou pro děti, jejichž rodiče o ně stále projevují zájem a nesouhlasí s osvojením. Pokud by tento institut neexistoval, vyrůstaly by všechny děti, které nemohou žít v biologické rodině a zároveň nejsou právně volné, v ústavní péči.

O svěřením do pěstounské péče rozhoduje soud, který může rovněž na návrh pěstouna, dítěte nebo rodiče rozhodnout o jejím zrušení. Pěstounská péče zaniká nejpozději

⁷ Označení „klasická“ je hovorovým označením pracovníků. Toto označení slouží k odlišení od pěstounské péče na přechodnou dobu. (Gabriel, Novák, 2008)

nabytím svéprávnosti svěřeného dítěte, jinak jeho zletilostí. (NOVOTNÁ, Věra, právnička Vše pro venkov [ústní sdělení], Klatovy, 31. 1. 2014)

Tento druh pěstounské péče se v rámci praxe dělí na další poddruhy, a to na základě vztahu mezi svěřeným dítětem a pěstounem, a na základě prostředí, ve kterém je pěstounská péče vykonávána.

Na základě vztahu mezi svěřeným dítětem a pěstounem je pěstounská péče rozdělována na pěstounskou péči příbuzenskou a zprostředkovanou.

Příbuzenskou pěstounskou péči vykonávají podle Gabriela a Nováka (2008) především prarodiče dětí, méně často tety a strýcové, či starší sourozenci dětí. Matějček (1999) uvádí, že u příbuzenské pěstounské péče se někdy objevuje problém v přemíře lásky a shovívavosti. Příbuzenští pěstouni jsou rovněž méně ochotní vyhledávat pro svěřené děti odbornou pomoc. Jejich mentalita se blíží spíše mentalitě osvojitelů. Gabriel a Novák (2008) poukazují na to, že příbuzenští pěstouni rovněž častěji zaujímají extrémní postoj k biologickým rodičům dítěte. Buď jim brání v kontaktu s dítětem, a to i přes to, že styku nebrání žádná závažná překážka a kontakty by byly ve prospěch dítěte. Nebo nekriticky přehlížejí negativní vliv rodiče na dítě a nedokážou zajistit dostatečnou regulaci jejich kontaktu. Dalším specifikem příbuzenské pěstounské péče vykonávané prarodiči je podle autorů vyšší věk pěstounů. Z důvodu velkého věkového rozdílu se stává pro pěstouny problematickým vcítit se do generačně příliš vzdálených problémů dítěte, čímž se také vzdaluje možnost, že budou pěstouni svěřenému dítěti odpovídajícím identifikačním vzorem.

Není-li dítě svěřeno do pěstounské péče příbuzné osoby, jedná se o tzv. zprostředkovanou pěstounskou péči. Proces zprostředkování se řídí podle §19a zákona o sociálně právní ochraně dětí a má několik kroků. Jedním z kroků je vyhledávání dětí, kterým je třeba zajistit péči v náhradním rodinném prostředí formou pěstounské péče nebo osvojení. Dále jsou vyhledávány fyzické osoby, vhodné stát se osvojitelem nebo pěstounem. Tyto osoby jsou v další fázi odborně připravovány. Závěrečná fáze spočívá ve výběru určité fyzické osoby vhodné stát se osvojitelem nebo pěstounem určitého dítěte, jemuž se osvojení nebo pěstounská péče zprostředkovává, a v zajištění osobního seznámení se dítěte s touto osobou. Zprostředkování smí provádět pouze orgány sociálně-právní ochrany uvedený v § 4 odst. 1 zákona o sociálně-právní ochraně dětí. (<http://www.mpsv.cz/cs/14502>)

Rozdílnost mezi pěstounskou péčí příbuzenskou a zprostředkovanou je v praxi velmi zřetelná. Kromě samotného příbuzenského vztahu s dítětem může být tato forma

pěstounské péče rovněž ovlivněna tím, že příbuzenští pěstouni neprocházejí přípravou a psychologickými testy. Z tohoto faktu vyplývá, že nejsou připraveni na možné problematické situace, vyplývající z péče o traumatizované dítě, což může souviset mimo jiné i s jejich neochotou vyhledávat odbornou pomoc.

Podle Gabriela a Nováka (2008) lze na základě praxe rozdělit tuto formu pěstounské péče na další dvě podskupiny, a to pěstounskou péči individuální a skupinovou. Individuální pěstounská péče probíhá v rodinném prostředí. Skupinová je realizována v rámci zařízení pro výkon pěstounské péče nebo SOS dětských vesniček.

Pěstounská péče na přechodnou dobu

Od 1. června 2006 byla pěstounská péče doplněna o institut pěstounské péče na přechodnou dobu. Tato forma péče je poskytována maximálně po období jednoho roku. Po uplynutí stanovené lhůty se musí situace dítěte řešit jiným způsobem. V rámci pěstounské péče na přechodnou dobu rozlišujeme tři další formy péče. A to pěstounskou péči pro děti, které potřebují okamžitou pomoc, pěstounskou péči pro děti, které potřebují péči na krátkou dobu, a pěstounskou péči zaměřenou na podporu a pomoc rodiči s dítětem. (Preclíková, 2013)

Pěstounská péče pro děti vyžadující okamžitou pomoc je určena především pro novorozence a malé děti, pro které se hledá dlouhodobé řešení jejich situace. Ideálním řešením je návrat dítěte do biologické rodiny či do péče příbuzných. Pokud by však zájem dítěte nebyl v souladu s ideálním řešením situace, další možnou variantou je adopce či dlouhodobá pěstounská péče. Dále je tato forma péče poskytována v případě nemoci samoživitele či samoživitelky, při úmrtí rodičů, nebo jako řešení náhlé krize v rodině (např. zneužívání, týrání či násilí). Rolí pěstouna je v tomto případě poskytnout dítěti na krátký čas (v řádu týdnů či měsíců) bezpečné zázemí. Tato forma péče by měla zabránit dočasnému umístění dítěte do ústavu. (http://www.amalthea.pardubice.cz/projekty/ostatni/nrp_systemova_zmena/nove%20formy%20pestounske%20pece_web.pdf)

Pěstounská péče pro děti, které potřebují péči na krátkou dobu je určena rodinám v akutní krizi, které se po určitou krátkou dobu nemohou o své dítě starat. Vztahy mezi rodičem a dítětem jsou v tomto případě zachovány a je žádoucí, aby byly podporovány. Pěstouni se o dítě starají po dobu intenzivní práce s rodinou. Součástí této formy pěstounské péče je úzký kontakt pěstouna s biologickou rodinou a podpora dítěte v kontaktu s rodiči.

(http://www.amalthea.pardubice.cz/projekty/ostatni/nrp_systemova_zmena/nove%20formy20pestounske%20pece_web.pdf)

Účelem pěstounské péče zaměřené na podporu rodiče s dítětem je pomoc mladému rodiči nebo mladé těhotné matce, která nemá vhodné zázemí pro péči o dítě a neumí se o něj starat. Úkolem pěstouna je poskytovat rodině zázemí a odborné vedení, aby mladý rodič získal dovednosti potřebné k vhodné péči o dítě. Cílem této formy péče je připravit rodiče na samostatné zvládnání rodičovské role.

(<http://www.amalthea.pardubice.cz/projekty/>

[ostatni/nrp_systemova_zmena/nove%20formy20pestounske%20pece_web.pdf](http://www.amalthea.pardubice.cz/projekty/ostatni/nrp_systemova_zmena/nove%20formy20pestounske%20pece_web.pdf)) Gabriel a Novák (2008) se vyjadřují o této formě pěstounství s jistou skepsí, a to především kvůli velkým nárokům na kompetence, odbornost a zkušenosti pěstounů. Autoři uvádějí, že se hovoří rovněž o možnosti umístit dítě do péče společně s drogově závislou matkou, která potřebuje čas na doléčení. O této variantě mají autoři vzhledem k nárokům na pěstouny ještě větší pochybnosti. Považují za nepravděpodobné, že by se našel dostatečně zkušený pěstoun, který by mohl tuto funkci zastávat.

Gabriel a Novák (2008) uvádějí, že pěstounská péče na přechodnou dobu by měla být určena rovněž pro další skupiny ohrožených dětí. A to například pro děti, která náhle onemocní závažnou nemocí a jejichž rodina tuto zátěž dočasně nezvládá, dále děti vykazující masivní a dlouhodobější poruchy chování, nebo pro děti, které jsou vráceny z neúspěšné formy NRP.

Péče o děti vykazující masivní poruchy chování je velmi náročná na schopnosti, znalosti i celkovou psychickou odolnost pěstounů. Navíc podle Gabriela a Nováka (2008) znamená návrat do původní rodiny po ukončení pěstounské péče i návrat k obtížím a závadovým projevům, a to mnohdy dokonce v intenzivnější a vyhrcoené podobě. Tento předpoklad odvozují autoři ze zkušeností středisek výchovné péče, jejichž podoba s institutem této formy pěstounské péče spočívá především v úsilí zabránit nutnosti umístění dítěte s poruchou chování do ústavní péče.

Autoři rovněž zpochybňují vhodnost umístění dětí, vrácených z neúspěšné formy náhradní rodinné péče, do pěstounské péče na přechodnou dobu. Tato forma péče by mohla jen posílit jejich frustraci z nestálosti rodinného prostředí, a z odmítnutí, stejně jako pocity méněcennosti a viny, že ani v další rodině neobstály. V tomto případě doporučují autoři spíše neutrálnější prostředí ústavního zařízení, které by poskytlo dítěti čas na zpracování odmítnutí rodinou. (Gabriel, Novák, 2008)

Podle Gabriela a Nováka (2008) klade výkon pěstounské péče na přechodnou dobu na uchazeče vyšší požadavky než na většinu osvojitelů nebo dlouhodobých pěstounů. Většina odborníků působících v oblasti náhradní rodinné péče se shodují na tom, že přechodní pěstouni „*musejí být schopni vnitřně, ale stejně tak i směrem k přechodně umístěnému dítěti, zvládnout určitou rozštěpenost, ambivalenci ve vytváření vzájemné citové vazby. Dítěti takový pěstoun musí umět dávat najevo citovou náklonnost. Zároveň ji však musí poskytovat velice obezřetně, s určitým odstupem a dávkovat ji tak, aby se vzájemná vazba nebezpečně neprohlubovala.*“ (Gabriel, Novák, 2008, s. 60) Autoři v tomto smyslu zmiňují riziko projevu ve stylu double bind⁸. Podobný typ projevu blízkých osob není pro psychický vývoj dítěte vhodný a má na něj negativní vliv. Z uvedeného vyplývá, že je více než žádoucí, aby pěstouni na přechodnou dobu měli bohatou výchovnou zkušenost. Pokud mají pěstouni v rodině další děti, měly by být již odrostlejší a schopné aspoň částečně zpracovat změny v rodinném prostředí, které pěstounská péče na přechodnou dobu přinese.

O vhodnosti pěstounské péče na přechodnou dobu se mezi odborníky stále vedou diskuse, které se většinou týkají předpokládané velké psychické zátěže pro pěstouny, a možných negativních následků pro dítě. Úvahami o negativních následcích na psychiku dítěte se dostáváme zpět k attachmentu. Dá se předpokládat, že se dítě na svého dočasného pěstouna naváže, a tato pozitivní vazba bude později přetrhána. Kocourková však uvedla, že odborníci na pěstounskou péči a attachment se přiklánějí k tomu, že nejpodstatnější je, že si dítě projde zkušeností jisté vazby a naučí se vázat, což bude prospěšné pro jeho další vztahy. Pro eliminaci možných negativních dopadů na dítě je stěžejní správně připravit všechny zúčastněné na přechod dítěte do jiné rodiny, ať už původní nebo náhradní. (KOCOURKOVÁ, Jana, sociální pracovnice Centra pro dítě a rodinu LATUS [ústní sdělení], Plzeň, 13. 11. 2012)

2.3 Doprovázení pěstounských rodin

Významnou službou, která vznikla za účelem podporovat pěstounské rodiny a pomáhat jim řešit krizové situace, je doprovázení. Tato služba nebyla ještě do roku 2012

⁸ Double bind - „*termín G. Batesona (1956) pro způsob komunikace, při níž člověk přijímá od druhého najednou neslučitelné informace, ať již jde o logický protiklad, nebo rozpor mezi slovní a mimoslovní složkou sdělení, čímž se dostává do neřešitelné situace*“. (Hart, Hartlová, 2010, s. 654)

na území České republiky příliš obvyklá. Pěstouni ji využívali dobrovolně a z vlastní iniciativy, nebo na doporučení OSPOD. Od ledna 2013 je využívání této služby na základě novely zákona o sociálně právní ochraně dětí povinné. Novela zákona rovněž upravuje podobu této služby a stanovuje práva a povinnosti, které pěstounům i doprovázejícím organizacím ze vzájemné spolupráce vyplývají. Změny v legislativě, vyplývající z novely zákona, jsou více popsány v kapitole Novela zákona o sociálně právní ochraně dětí. Tato kapitola bude věnována podstatě služby doprovázení a popisu jednotlivých metod práce, které jsou v rámci služby vykonávány.

Doprovázení může být definováno jako podpora, kontrola a vzdělávání při výkonu náhradní rodinné péče. Podporou je chápána podpora náhradní rodiny jako celku, i podpora jejich jednotlivých členů. V rámci doprovázení je také prováděna kontrola výkonu náhradní rodinné péče. Především jde o kontrolu plnění domluvených cílů, které jsou v souladu s Individuálním plánem ochrany dítěte, a plnění stanoveného vzdělávacího plánu pěstounů. (Amalthea, 2011)

Doprovázení začíná již přípravou rodiny na příchod dítěte. Je nutné zjistit, zda mají pěstounští rodiče nějaká důležitá témata, která by potřebovali rozebrat. Je dobré znovu si s rodinou ujasnit, kdo tvoří jejich podpůrnou síť. Velmi důležitá je také příprava dětí, které v rodině již žijí. Pracovník by měl pomoci rodině zajistit takové podmínky, aby bylo adaptační období pro nově přicházející dítě co nejsnazší. V adaptačním období dítěte musí klíčový pracovník monitorovat, jak na příchod nového dítěte jednotliví členové reagují a jak se začleňování do rodiny dále vyvíjí. (Amalthea, 2011)

2.3.1 Tvorba individuálního plánu ochrany dítěte

Důležitým krokem, nejlépe jedním z prvních kroků, který je nutný udělat při zahájení spolupráce organizace s pěstounskou rodinou, nebo při příchodu nového dítěte do rodiny, je tvorba individuálního plánu ochrany dítěte (dále jen IPOD). IPOD může být vypracován již z předchozí péče o dítě, v takovém případě musí být provedena jeho revize. Vypracování IPOD je povinností pracovníka OSPOD. Pokud je nastavena dobrá spolupráce mezi doprovázející organizací a příslušným OSPOD, mohou tyto instituce na tvorbě IPOD spolupracovat. V praxi se však často stává, že mají pracovníci OSPOD pro dítě vypracovaný jiný individuální plán, než pracovníci doprovázející organizace.

Bassová, Shieldsová a Behrman (2004) ve svém článku zdůrazňují důležitost shromáždění údajů o zdravotním stavu, psychickém stavu a potřebách dítěte vstupujícího

do pěstounské péče. Součástí článku jsou také směrnice American Academy of Pediatrics, které doporučují, aby bylo každé dítě při vstupu do pěstounské péče důkladně vyšetřeno pediatrem, aby byla zjištěna jeho onemocnění, nebo případné zdravotní problémy. Dítěti by také měla být zajištěna stabilní lékařská péče, nejlépe u jednoho lékaře. Dítě by mělo být zhodnoceno po stránce vývojové, výchovné i emoční.

Informace, které jsou nutné k tvorbě IPOD jsou získávány z různých zdrojů. Získávají se rozhovorem s dítětem, jeho náhradními rodiči, s lidmi, v jejichž péči se dítě již dříve nacházelo, podle možností i s širší rodinou dítěte. Podstatné jsou také informace od OSPOD, informace obsažené ve zprávách odborníků, kteří s dítětem pracovali, a informace od institucí, v jejichž péči dítě je, nebo bylo. Nejdůležitějším zdrojem informací je však samotné dítě. Na základě těchto informací se stanoví cíle individuální péče o dítě. Cíle stanovuje pracovník ve spolupráci s pěstouny. Je nutné se zaměřit na to, aby byly cíle jasné a aby bylo srozumitelné, jak se bude pracovat na jejich plnění. (Amalthea, 2011)

Vytvořený IPOD musí být nejméně jednou za rok revidován. Hodnotí se, kterých cílů se dosáhlo, které cíle se již někam posunuly. V jednotlivých oblastech IPOD se také zaznamenávají nové projevy dítěte. Stanovují se nové cíle. Revize IPOD je nutná také vždy, když dojde k nějaké významné změně v životě dítěte. (Amalthea, 2011)

V roce 2005 vyšel v časopise Children and Youth Services Review článek Anne S. Robertsonové, který zdůrazňuje důležitost zapojení rodičů a pěstounských rodičů do vyhodnocování situace dítěte a dalšího plánování péče o něj. Podle výzkumu uvedeného v článku, jsou rodiče spolehlivým zdrojem informací o vývoji jejich dítěte. Často také mohou poskytnout informace, které by bylo pro pracovníka jinak nemožné získat. Biologičtí rodiče jsou však pro sociální pracovníky skupinou, se kterou se problematicky komunikuje, jelikož se často potýkají s různými emočními, sociálními a psychologickými problémy. Pro sociální pracovníky je obtížné a velmi časově náročné zahrnout biologické rodiče do tvorby IPOD. Autorka nicméně zdůrazňuje, že pokud tak pracovník učiní, může to být důležitým prvním krokem rodiče k tomu, aby si uvědomil dlouhodobé důsledky zneužívání a zanedbávání. Naopak náhradní rodiče spolupráci na tvorbě IPOD často velmi vítají. Součástí článku jsou rovněž doporučení pro sociální pracovníky, kteří pracují s náhradními rodinami, jak vylepšit postup při tvorbě IPOD. Prvním doporučením zdůrazňuje, že vyhodnocování situace dítěte a tvorba plánu péče je poměrně náročná. Z tohoto důvodu by měli být pracovníci v tomto ohledu řádně vzděláni a vyškoleni. Další doporučení navrhuje, že by měl pracovník při tvorbě IPOD vytvořit pro dítě příznivé prostředí. Prostředí, kde by si dítě hrálo a vstupovalo do přirozených interakcí s rodiči nebo

náhradními rodiči. Sociální pracovník by pak mohl na základě pozorování této scény zjistit další důležité informace o vztahu dítěte ke svým rodičům, či rodičům náhradním. Pokud zúčastnění souhlasí, může být tato situace nahrávána na video, a případně dále rozebrána s dalšími odborníky. Podle třetího doporučení je vhodné vytvořit pro náhradní rodiče virtuální knihovnu, kde by mohly čerpat potřebné znalosti a vědomosti, např. o vývojových kritériích a známkách opoždění nebo o poruchách chování. Poslední doporučení vyzdvihuje důležitost zavedení jednotných principů tvorby individuálního plánu. (Robertsonová, 2005)

Jak bylo zmíněno již výše, nejdůležitějším zdrojem dat pro tvorbu IPOD je samotné dítě. K získávání dat od dítěte lze použít rozličné techniky. Mezi základní techniky patří rozhovor a dotazník. Otázky musí být vždy přizpůsobeny věku a rozumovým schopnostem dítěte. Je vhodné používat spíše otevřené otázky a motivovat dítě, aby se samo rozpovídalo o svém životě. (Amalthea, 2011)

Technikou vhodnou pro získání podstatných informací je také Ekomapa, která objasňuje, jaké je sociální okolí dítěte a jaké má dítě vztahy se svou rodinou a s vrstevníky. Dítě, které ekomapu tvoří, se zakreslí do středu a kolem sebe nakreslí různé osoby. Podle toho, jak silný má s daným člověkem vztah, si zvolí typ čáry, kterou se s tímto člověkem spojí. Ekomapu lze doplnit i o předměty, které jsou pro dítě z nějakého důvodu důležité a představují pro něj oporu. (Amalthea, 2011)

Mezi další využitelné metody získávání informací k tvorbě IPOD je také tvorba rodokmenu dítěte, nebo tvorba knihy života, která zobrazuje životní příběh dítěte. Tyto dvě techniky navíc také u dítěte podporují tvorbu pozitivní identity. (Amalthea, 2011)

Tvorba IPOD při příchodu dítěte do pěstounské rodiny je velmi důležitý. Pomáhá rodině i klíčovému pracovníkovi rodiny zorientovat se v životě dítěte. Usnadňuje objasnění případných problémů, se kterými se dítě potýká. A umožňuje rovněž snazší evaluaci posunu v životě dítěte. V České republice neexistuje jednotný systém tvorby IPOD, ačkoli jsou zřejmé snahy o sjednocování návrhů formulářů, a to jak ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí, tak i ze strany jednotlivých neziskových organizací.

2.3.2 Zprostředkování kontaktu dítěte v pěstounské péči s biologickou rodinou

Součástí tvorby IPOD je mapování vztahů dítěte s biologickou i náhradní rodinou. Pokud má dítě v biologické rodině někoho, s kým je v kontaktu, nebo s kým by dítě šlo zkontaktovat, je velmi důležité tento kontakt zachovat, nebo ho zavést. Na kontakt dítěte s touto osobou musí být všichni zúčastnění důkladně připravení.

Dítě musí být seznámeno s tím, jak bude schůzka probíhat. Co se bude dít. A co pro dítě tato schůzka může znamenat.

Velmi důležitá je také práce s pěstounskými rodiči, se kterými by měl jejich klíčový pracovník probrat, jaká jsou jejich očekávání, jak se ohledně blížící se schůzky cítí, a na co by se měli připravit.

Nesmí se však opomenout ani příprava příbuzného, se kterým se dítě setká. S touto osobou musí být probrána témata, o kterých je a není vhodné na setkání hovořit.

Pokud dopadne schůzka dobře, a dítě se chce s touto osobou nadále vídat, vypracuje se Dohoda o kontaktu dítěte s rodinou, ve které se mimo jiné určí frekvence a možný průběh dalších schůzek.

Kontakt dítěte se svým biologickým příbuzným, nebo s jinou osobou z doby před příchodem do pěstounské rodiny, může být pro dítě velmi prospěšný. Pomáhá dítěti uvědomit si svou minulost a její význam. Setkáváním se s další osobou se rovněž rozšiřuje podpůrná síť dítěte. Kontakt napomáhá rozvoji pozitivní identity dítěte. (PRECLÍKOVÁ, Júlia, sociální pracovníce Centrum pro dítě a rodinu LATUS Plzeň [ústní sdělení], Plzeň, 27. 9. 2013)

2.3.3 Podpora tvorby pozitivní identity a attachmentu

Děti, které přicházejí do pěstounské péče, mívají často problémy se sebezřetím a s identitou. Z tohoto důvodu je důležité, aby byla u dítěte podporována tvorba pozitivní identity. K tomuto účelu slouží např. tvorba knihy života. Do této knihy dítě spolu s pěstounem, nebo i za přispění klíčového pracovníka, postupně zpracovává svůj životní příběh. To pomáhá dítěti uvědomit si svou minulost. Do knihy může dítě zapracovat údaje o tom, odkud pochází, kdy se narodilo, přidat i různé fotografie a dokumenty. Pro dítě je také důležité uvědomit si své vazby a vztahy k biologické i pěstounské rodině. Proto bývá součástí knihy života také ekomapa, rodokmen apod. Po velmi důkladné přípravě dítěte je

rovněž možné navštívit místa, kde dříve žilo. (ČERNÁ, Ria, psychologka a sociální pracovnice Amalthea Pardubice [ústní sdělení], Plzeň, 26. 6. 2012)

Pro rozvoj identity je velmi důležité, aby si dítě uvědomilo své silné stránky, k čemuž se využívají nejrůznější techniky. Jednou z technik je např. otisk ruky, kdy pěstouni postupně nabarví dítěti barvami jednotlivé prsty a ke každému prstu říkají, v čem je dítě dobré. Dítě pak ruku obtiskne a své vlastnosti k prstům dopíše. (Amalthea, 2011)

Děti, které vyrůstaly v dysfunkční rodině nebo v ústavní péči, mívají problémy s attachmentem. Mají tedy omezenou schopnost navázat vazbu k blízké osobě, a vztah k této osobě udržet, což se dále odráží i v chování dítěte. Pěstounský rodič musí být na tuto možnost připraven, aby mohl dítěti porozumět a pomoci mu k navázání potřebné vazby. Základním předpokladem k vytvoření vazby je zajištění tzv. bezpečné základny, která dítěti poskytuje blízkost, citlivost a uznání ze strany pěstounských rodičů, a zároveň ho zapojuje do systému rodiny.

Podle Tuckera a MacKenzieho (2012) je pro rozvoj attachmentu a jeho případné poruchy velmi důležité, jak často dítě měnilo prostředí a jak rozsáhlé tyto změny byly. Velkým determinantem je také věk, ve kterém se tyto změny u dítěte odehrály. Z tohoto důvodu by mělo dítě měnit pěstounské rodiny co nejméně, nejlépe vůbec. Jelikož na rozvoji attachmentu závisí zdravý psychosociální vývoj dítěte, měli by být pěstouni schopni vytvořit si s dítětem stabilní a pevné pouto.

Meloyová a Philipsová (2012) uvádějí, že u dětí, které se nacházely nebo nachází v náhradní rodinné péči, je neobvykle vysoká frekvence výskytu poruch attachmentu. Vícenásobné umístění a přemístění dětí na jiná místa a do jiných rodin riziko výskytu poruch attachmentu ještě zvyšuje. Autorky se shodují s Tuckerem a MacKenziem (2012) na tom, že je nutné pokusit se o to, aby dítě setrvalo v jedné a té samé pěstounské rodině. Výsledek výzkumu Meloyové a Philipsové naznačuje, že pravděpodobnost, že dítě zůstane v jedné pěstounské rodině, se zvyšuje, pokud rodina využívá službu asistence péče o dítě, která by se svou podstatou dala přirovnat k české službě doprovázení.

Z výše uvedených údajů a výsledků výzkumu vyplývá, že je velmi důležité, aby dítě mělo stabilní rodinné zázemí, které mu umožní rozvíjet jeho identitu a pomůže mu s navázáním pevných vztahů. Pěstounská péče a její rozvoj může být považována za důležitý krok pro pomoc ohroženým dětem. V uvedených předpokladech lze najít i argumenty pro podporu pěstounství na přechodnou dobu, která pro dítě znamená, že bude mít příležitost učit se navazovat vztahy, a tím, že se mu budou věnovat proškolení

pěstouni, bude pozitivně utvářena jeho identita. Stabilita prostředí je však argumentem rovněž odpůrců pěstounské péče na přechodnou dobu, kteří tvrdí, že pokud se dítě na pěstouna naváže, bude poškozené zpřetrháním vazeb více, než kdyby se na nikoho nenavázalo, a kromě pečující osoby se po roce jeho života změní i prostředí, na které je zvyklé.

Aplikujeme-li výsledky výzkumu Meloyové a Philipsonové na české prostředí, můžeme předpokládat, že služba doprovázení pozitivně ovlivňuje stabilitu pěstounské rodiny, a může pomoci zabránit tomu, aby dítě rodiny stříдалo. Proto lze považovat zavedení povinnosti využívat tuto službu za pozitivní krok, který bude ku prospěchu mnohým pěstounským rodinám, ale hlavně dětem, které potřebují stabilní zázemí.

2.4 Spokojenost

Vzhledem k cíli práce, kterým je zjišťování spokojenosti pěstounů se službou doprovázení, je důležité definovat pojem spokojenost. Definování tohoto pojmu může pomoci k pochopení procesů, které ke spokojenosti vedou, a tím i ke stanovení jednotlivých oblastí spokojenosti pěstounů, které budou v průběhu výzkumu mapovány.

2.4.1 Definice a charakteristika spokojenosti

Většina autorů se věnuje pojmu spokojenost ve smyslu životní spokojenosti. Z literatury zabývající se spokojeností vyplývá, že se odborníci na definici spokojenosti příliš neshodují. Někteří autoři považují spokojenost za kognitivní složku celkového blaha, jehož součástí je také afektivní složka, a to štěstí⁹. Jiní autoři¹⁰ naopak považují spokojenost za jednu ze složek štěstí.

Velký psychologický slovník uvádí, že spokojenost je „*příjemný pocit z dobrých vztahů a dobře vykonané činnosti*“ (Hartl, Hartlová, 2010, s. 544)

Spokojeností se zabývají různé teoretické přístupy. Jednotlivé přístupy uvádí a sumarizuje ve svých dílech Edward Diener, který se dlouhodobě zabývá výzkumem štěstí a spokojenosti.

⁹ např. Diener a Lucas (2000) nebo Kim, Hatfield (2004)

¹⁰ např. Averill a More (2000)

Jednou z teorií je teorie adaptace a zvládnání, podle které má na spokojenost vliv rychlost přizpůsobení se situaci. Díky evoluci jsou lidé schopni přizpůsobit se vnějším podmínkám, ale také dobrým či špatným událostem, a to tak, aby nezůstávali v neustálém stavu euforie nebo zoufalství. (Binarová, 2007) Lidé nejvíce emočně reagují na události nové, a s postupem času se intenzita jejich prožívání snižuje. Rychlost přizpůsobení se je závislá na druhu události, a u jednotlivých lidí neprobíhá stejně rychle (Diener, 1999)

Podle telických¹¹ teorií je člověk šťasten, pokud dosáhne nějakého cíle, nebo uspokojí nějakou svou potřebu¹². (Diener, 1984) Teorie lidských potřeb vychází z Freudova principu slasti a je založena na předpokladu, že ke spokojenosti vede redukce tenze, tedy uspokojení potřeb. (<http://wiki.knihovna.cz/index.php/Spokojenost>)

Strukturu lidských potřeb popisuje ve své teorii Abraham Maslow (1908 - 1970), který vytvořil jejich hierarchii (viz Obrázek 1). Potřeby rozdělil na nižší, vyšší a potřeby B-úrovně. Mezi nižší potřeby patří potřeby fyziologické a potřeba bezpečí. Mezi vyšší potřeby patří potřeba lásky a potřeba úcty. Na B¹³-úrovni se nacházejí metapotřeby, které jsou spojeny s nejvyššími vrcholy lidského potenciálu. Podle A. Maslowa musí být nižší potřeby dostatečně uspokojeny, teprve poté může dojít k uspokojování potřeb vyšších. (Drapela, 2008)

Obrázek 1- Hierarchie lidských potřeb dle A. Maslowa



Zdroj: Drapela, 2008, s. 139

¹¹ Telické chování je „účelová chování a jednání zaměřené na dosažení vytyčených cílů“ (<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/telicke-chovani>)

¹² Potřeba je „nutnost organismu něco získat nebo se něčeho zbavit; stav člověka, který znamená porušení vnitřní rovnováhy (homeostázy) či nedostatek ve vnějších vztazích osobnosti...“ (Hartl, Hartlová, 2010, str. 433)

¹³ „B“ znamená být ve svém nejhlubším významu (Drapela, 2008)

Velký sociologický slovník (1996) uvádí, že potřeby mohou být klasifikovány dichotomicky na materiální a duchovní, či biologické a sociální. Další dělení může vznikat v závislosti na kontextu, v jakém potřeby zkoumáme, např. dle sféry činnosti (potřeba práce, poznání, sociálního styku, rekreace), podle objektu (materiální, duchovní, etické, estetické atd.), podle funkce (dominantní a odvozené, centrální a periferní, primární a sekundární, stabilní a situační), nebo podle subjektu (individuální, skupinové, kolektivní, sociální).

Telické teorie definují také okolnosti, které mohou být překážkou k dosažení cílů. Někteří lidé nemusejí být schopni dosáhnout svých cílů díky nevyhovujícím podmínkám či nedostatečným schopnostem. Někteří lidé naplňují cíle, které jim přinesou krátkodobé pocity štěstí, ale jejich důsledky jsou v rozporu s dlouhodobým pocitem spokojenosti. O možnost prožitku štěstí a spokojenosti mohou být rovněž připraveni lidé, kteří žádné touhy a cíle nemají. (Diener, 1984)

Telické teorie se rovněž zabývají hledáním smyslu života, který je pro spokojenost nutný, ne však dostačující. (<http://wiki.knihovna.cz/index.php/Spokojenost>) Smyslem života a způsoby dosahování cílů se zabýval Viktor Emanuel Frankl (1905—1997), podle kterého musí člověk usilovat o důvody, proč být spokojen, nikoli o spokojenost samotnou. (Frankl, 1994)

Dalším teoretickým přístupem, který Diener (1984) uvádí, je teorie radosti a bolesti. Podle této teorie jsou radost s bolestí úzce spojeny. Nutnou podmínkou štěstí je deprivace. Čím větší bolest zažíváme při dosahování cílů, tím větší radost při jejich dosažení prožíváme.

Proti většině telických teorií, podle kterých pocit spokojenosti prožíváme až ve chvíli, kdy dosáhneme cíle, staví Diener (1984) teorie aktivity, podle které vzniká štěstí a spokojenost již jako vedlejší produkt činnosti. Podle Dienera by se měl člověk soustředit především na aktivity a cíle, pocit štěstí se dostaví sám o sobě.¹⁴ Czikszentmihalyi (1975) prokazuje vztah mezi aktivitou a spokojeností popsáním tzv. flow fenoménu. Podle tohoto fenoménu jsou aktivity pro člověka příjemné ve chvíli, kdy odpovídají jeho schopnostem.

¹⁴ Telické teorie a teorie aktivity jsou spojeny v myšlence V. E. Frankla, který se zabývá naplňováním smyslu života a dosahováním cílů, ale rovněž poukazuje na důležitost cesty k jejich naplnění a na smysluplnost tohoto procesu.

Pokud je aktivita příliš složitá, způsobuje u člověka úzkost, pokud je naopak příliš jednoduchá, způsobuje pocit nudy.

Často citovanou teorií spokojenosti je Michalossova mnohonásobná diskrepanční teorie (1985), podle které je spokojenost výsledkem různých vnitřních srovnání. Spokojenost je pozitivní lineární funkcí mezi tím, co člověk má, a tím co by chtěl mít, co mají jiní lidé, nejlepším čeho kdy v minulosti dosáhl, toho, jaká měl v minulosti očekávání, jaká jsou jeho očekávání do budoucna, toho, co si podle svého názoru zaslouží, a toho, co aktuálně potřebuje. Z výše uvedeného vyplývá, že spokojenost souvisí s minulostí, současností i budoucností. (cit. z Gurková, 2011)

Diskrepanční teorii dále rozpracovává také Diener se svým týmem. Podle Dienera (1999) je posouzení vlastní spokojenosti založeno na diskrepanci současných podmínek člověka se standardy, do kterých jsou zahrnutí jiní lidé, minulé podmínky, aspirace, ideální úroveň životní spokojenosti, potřeby a cíle. Ke snížení spokojenosti dochází, pokud se člověk srovnává s někým nebo něčím lepším (upward comparison). Pokud však člověk porovnává své podmínky se standardy nižšími (downward comparison), jeho spokojenost se zvyšuje.

Diener, Solberg, Wirtz, Lucas a Oishi (2002) ve svých výzkumech dokazují, že nejsilnější vliv na spokojenost člověka má jeho touha¹⁵, tedy rozdíl mezi tím co má, a tím co by chtěl mít. Naplňování tužeb a přání člověka má přímou souvislost s jeho subjektivním hodnocením spokojenosti. Ačkoli teorie i obecný význam slova touha naznačují, že je pro spokojenost velmi důležité její naplnění, podle výzkumů je její důležitost omezena. Podle Dienera, Solbergové, Wirtze, Lucase a Oishi (2002) není důležité pouze to, zda je touha naplněna, ale také vzdálenost možnosti jejího naplnění tak, jak ji daný člověk vnímá. Pro tento argument hovoří zejména to, že u některých přání nejsou zcela jednoznačné znaky jejich naplnění (např. být slavný), některá přání nemají konečný bod naplnění (např. být tak úspěšný, jak to jen jde), a to, že ta nejdůležitější přání jsou často dlouhodobého charakteru. Z těchto důvodů stráví lidé většinu svého života bez uspokojení důležitých tužeb, a přesto jsou spokojení. (Diener, Solberg, Wirtz, Lucas a Oishi, 2002)

Diener, Solberg, Wirtz, Lucas a Oishi (2002) uvádějí, že druhým největším faktorem, ovlivňujícím pocit spokojenosti, je sociální porovnávání. Již Aristoteles ve svém díle *Politika* uvádí, že spokojenost závisí na rozdílu mezi tím, co daný člověk má, a co mají

¹⁵ Desire: „*an expressed wish*“ (Merriam Webster's Dictionary, 1974)

lidé z jeho okolí. (Michalos, 1985) Stejnou myšlenku shrnul ve své úvaze i Karl Marx: „*A house may be it satisfies all social demands for a dwelling. But if a palace rises beside the little house, the little house shrinks into a hut*“ (cit. z Diener a kol., 2002, s. 726) Diener, Solberg, Wirtz, Lucas a Oishi (2002) upozorňují na fakt, že stabilitu sociálního porovnávání značně ovlivňuje velká variabilita možností výběru lidí, se kterými se lze srovnávat. Stejní autoři uvádějí, že na sociální porovnávání mají vliv ještě další faktory. V případě, že je člověk obklopen lidmi, kteří ho inspirují, nemusí vnímat výsledek sociálního porovnávání negativně, ani ve chvíli, kdy je jeho stav horší, než stav okolních lidí. Buunk, Collins, Taylor, Van Yperen a Dakof (1990, in Diener, Solberg, Wirtz, Lucas a Oishi, 2002, s. 727) zjistili, že lidé s vysokou sebeúctou mají tendenci provádět porovnání oběma směry, tedy upward i downward. Vliv výsledků sociálního porovnávání na spokojenost závisí také na tom, zda se člověk s porovnávanými identifikuje, nebo s nimi soutěží. Diener a Fujita (1997, in Diener, Solberg, Wirtz, Lucas a Oishi, 2002, s. 727) upozorňují na nejistou kauzalitu u sociálního porovnávání a spokojenosti. Podle autorů nelze vyloučit, že si šťastnější lidé vybírají ke srovnávání takové standardy, které jim pomáhají cítit se lépe. Způsob sociálního porovnávání tedy nemusí míře spokojenosti předcházet, ale může jí být determinován.

Třetím nejdůležitějším faktorem ovlivňujícím míru spokojenosti je podle Dienera, Solbergové, Wirtze, Lucase a Oishi (2002) srovnání současného stavu se stavem minulým. Autoři však poukazují na to, že discrepancy mezi těmito dvěma stavy může někdy mít na vliv na míru spokojenosti jen v případě, že se týká našich aktuálních tužeb.

Binarová (2007) uvádí jako jeden z možných přístupů ke zkoumání spokojenosti přístup asociativní. Tyto teorie zkoumají, zda a proč mají někteří lidé temperament, který je předurčuje k tomu, aby byli šťastní. Bower (1981, in Binarová, 2007) předpokládá existenci asociativních sítí v naší paměti, na základě které si lidé vybavují takové vzpomínky, které jsou emocionálně shodné s jejich aktuálním rozpoložením. Lidé, u kterých převažuje pozitivní asociativní síť, jsou predisponováni k tomu, aby na události reagovali pozitivním způsobem a naopak. Diener (2002) rovněž uvádí, že temperament je pravděpodobně jedním z činitelů, kteří ovlivňují způsob hodnocení světa.

2.4.2 Měření spokojenosti

Z charakteristiky spokojenosti vyplývají způsoby jejího měření. Vědci se zabývá především měřením štěstí a pocitu spokojenosti obecně. K měření spokojenosti lze přistupovat třemi různými způsoby, které uvádí Diener (1984).

Diener (1984) uvádí, že stav spokojenosti může být definován externími kritérii, jako jsou například mravní hodnoty. Jedná se o normativní definici, kdy nejde o subjektivní pocit jedince, ale o to zda má jedinec nějakou kvalitu, která je v rámci kultury hodnocena kladně. Tento přístup k hodnocení spokojenosti souvisí s Aristotelovou definicí slova eudaemonia¹⁶, jejíž dosažení je posuzováno podle konkrétního hodnotového rámce. Proto není kritériem pro hodnocení štěstí tohoto typu subjektivní dojem jedince, ale posuzovací rámec pozorovatele.

Dalším přístupem k měření spokojenosti je podle Dienera (1984) subjektivní hodnocení jedince. Již Marcus Aurelius uvedl že: „*no man is happy who does not thing himself so.*“ (Cit. z Diener, 1984, s. 543)

Třetí přístup k hodnocení spokojenosti vychází podle Dienera (1984) z každodenního diskursu definice štěstí, tedy že je člověk spokojený, převažují-li pozitivní pocity nad negativními.

Diener (1984) uvádí, že k hodnocení jak kognitivních, tak pocitových komponentů spokojenosti byla vyvinuta celá řada škál. Rozvoj škál a zpětná evaluace jejich využitelnosti je součástí dalších Dienerových výzkumů. Vzhledem k tomu, že jsou škály vyvinuty především pro hodnocení životní spokojenosti, není jejich hlubší popis pro tuto práci podstatný.

¹⁶ Eudaemonia je „*blaženost vznikající z mravného, ctnostného a dobrého jednání*“ (<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/eudaimonie-eudaimonia>)

Eudaemonia je: „*a contented state of being happy and healthy and prosperous*“ (<https://www.vocabulary.com/dictionary/eudaemonia>)

3 Zdůvodnění tématu

Důvodem volby tématu práce jsou mimo jiné rozsáhle změny, které se v posledních dvou letech odehrály v systému péče o ohrožené děti. Velmi diskutované jsou především změny v pěstounské péči, která začala být více podporována a profesionalizovaná. Transformace péče o ohrožené děti, tedy i péče pěstounské, je podložena jednak změnou zákona o sociálně právní ochraně dětí k 1. 1. 2013, jednak změnou Občanského zákoníku k 1. 1. 2014. Především novela zákona o sociálně právní ochraně dětí (nyní zákon č. 401/2012 Sb.) přispěla ke snaze o profesionalizaci pěstounství. V rámci profesionalizace pěstounské péče upravil zákon rovněž podobu služby doprovázení, která je pěstounům poskytována. Tato služba je v zákoně vymezena prostřednictvím výčtu práv a povinností pěstouna. Všechny organizace a orgány sociálně právní ochrany dětí, které službu doprovázení poskytují, mají povinnost podporovat pěstouny v plnění jejich práv a povinností, stanovených zákonem. Přestože k zákonu byla vydána celá řada prováděcích vyhlášek, forma poskytované služby zůstává poměrně variabilní. Variabilita služby, a tím i možnost službu do jisté míry podle potřeby modifikovat, je důvodem ke snaze získat od pěstounů zpětnou vazbu ohledně jejich spokojenosti se službou. Pěstouni využívají tuto službu povinně již přibližně rok, což se na základě zkušeností z praxe může jevit jako vhodně dlouhá doba k tomu, aby si stihli vytvořit na vlastní názor a dokázali zhodnotit, zda jsou s ní spokojeni. Uvedené faktory jsou důvodem k volbě tématu práce a k jejímu načasování.

K objasnění rozsáhlých legislativních změn, ke kterým od začátku roku 2013 došlo, je zapotřebí popsat problematiku v širším kontextu, který ilustruje historické, společenské i politické změny vedoucí ke změně pohledu na péči o ohrožené dítě. Vzhledem k zaměření práce bude tento kontext popisován především ve vztahu k pěstounské péči.

3.1 Historický kontext vývoje péče o ohrožené děti

V průběhu dějin byly vydávány rozmanité zákony, které zajišťovaly ochranu dětí, nebo také paradoxně umožňovaly rodičům jejich odložení. Gabriel a Novák (2008) uvádějí, že ochrana ohrožených dětí byla zakotvena např. již v Chamurapiho zákoníku, který jako trest za usmrcení potomka určoval rodiči povinnost chovat ho tři dny a tři noci v náručí. Stejní autoři poukazují také na to, že ve starém Římě rozhodoval otec o tom, zda se stane dítě členem rodiny, nebo bude usmrceno. Ve starověké Spartě o budoucnosti novorozenců rozhodovala rada starších, jejímž úkolem bylo posoudit zdraví dítěte, pokud nebylo dostatečné, dítě bylo usmrceno. Oproti tomu v Thébách bylo zakázáno dítě pohodit či usmrtit. Pokud otec rodiny rozhodl o tom, že o dítě nemá zájem, nabídly úřady dítě zájemcům, kteří jej byli ochotni zakoupit. (Gabriel, Novák, 2008)

Gabriel a Novák (2008) uvádějí, že postoj k nechtěným dětem změnily až zásady křesťanství, které jsou založeny na lásce k bližnímu. Císař Konstantin začal roku 312 finančně podporovat péči o odložené děti. Díky nedostatku peněz byla brzy péče o tyto děti přenechána občanům, kteří však mohli přijaté dítě používat jako otroka.

V roce 787 byl v Miláně založen historicky první nalezinec, a to v době tamějšího arcibiskupa. V 9. století začaly být používány předchůdci dnešních babyboxů, kam mohly matky odkládat nechtěné novorozence. Odložených dětí se po té ujímali zbožní občané. (Gabriel, Novák, 2008)

Na území dnešní České republiky byl prvním ústavem, zřízeným za účelem péče o opuštěné či osiřelé děti, Vlašský špitál, založený počátkem 16. století. Toto zařízení bylo finančně zcela závislé na dobročinnosti. (Gabriel, Novák, 2008) Od druhé poloviny 16. století se začaly nalezince a sirotčince zakládat ve větším měřítku. (Rudolfová a kol., 2013) Dekret Marie Terezie z 15. 1. 1762 byl prvním pokusem o zřizování státních institucí pro odložené děti. (Gabriel, Novák, 2008)

Prvním krokem k tomu, co bychom dnes mohli nazvat pěstounskou péčí, bylo upuštění od výhradního společného opatření sirotků a nalezenců, které bylo umožněno přijetím vládního dekretu 18. 9. 1788. Tendence k umístování dětí do domácí péče je zřejmá také ze Zprávy Českého zemského gubernia z 30. 7. 1789, která přikazuje, aby bylo novorozené dítě ponecháno v péči matky či kojné tak dlouho, dokud se nenajde příležitost k jeho umístění do „venkovské péče“. (Gabriel, Novák, 2008) Gabriel a Novák (2008) uvádějí, že každý pěstoun dostal před převzetím dítěte knihu, ve které byla jasně formulována pravidla, počínaje seznamem dokumentů či potvrzení, které musí pěstoun doložit

(např. potvrzení o způsobilosti), přes způsob výplaty peněz za péči o dítě, až po povinnost mít i další příjmy do rodinného rozpočtu. Součástí předpisů bylo rovněž nařízení zohledňující způsob péče o dítě: „Převzaté dítě povinni jsou pěstounové ošetřovati s takovou oddaností, svědomitostí a péčí jako by jich vlastním dítětem bylo.“ (Cit. z Gabriel, Novák, 2008, s. 14)

Gabriel a Novák (2008) uvádějí, že po šestém roce života dítěte si pěstouni směli dítě bezplatně ponechat, nebo ho osm dní před šestými narozeninami vrátit do nalezince, kde mohli obdržet nalezence jiného.

Poprvé byla péče o ohrožené děti legislativně zakotvena v rámci říšského domovského zákona č. 105 z roku 1863. (Bubleová a kol., 2011) Na základě tohoto zákona vznikla povinnost poskytovat dětem bez rodičovské péče náhradní výchovu v podobě pobytu v ústavních zařízeních (sirotčince, dětské domovy, útulky, azylové domy), nebo umístění do pěstounské péče. (Rudolfová a kol., 2013) Pojetí pěstounské péče se po přijetí zákona podstatně lišilo od dnešního. Výběru pěstounů a jejich kvalitám se věnovala jen malá pozornost, a děti umístěné do pěstounské péče byly často využívány jako levná pracovní síla. (Rudolfová a kol., 2013) V roce 1883 existovalo v Čechách již 21 soukromých a veřejných institucí podobných sirotčincům. Dohromady v nich pobývalo 808 dětí. V sirotčincích byla velká úmrtnost, která se pohybovala kolem 50% a týkala se především malých dětí.

K velkému posunu v oblasti pěstounské péče došlo v průběhu 20. století. V roce 1902 byl v Čechách založen zemský sirotčí fond, ze kterého byly vypláceny peníze na dítě v cizí péči. (Rudolfová a kol., 2013) Rudolfová uvádí, že zákonem č. 265 z roku 1921 byla ustanovena pěstounská péče jako nejrozšířenější způsob náhradní rodinné péče. Podle Gabriela a Nováka (2008) v té době nesloužily dětské domovy jako zařízení pro trvalý pobyt. Byly koncipovány spíše jako domovy diagnostické a záchytné. Po poměrně krátké době z nich děti odcházely do pěstounské péče, osvojení, nebo do zařízení pro „mládež úchylnou“. Kromě výše zmíněných institucí existovaly ještě sirotčince s delším pobytem.

Novák a Gabriel (2008) popisují tři druhy pěstounské péče, které byly v době První republiky zakotveny v zákoně. Jednalo se o pěstounskou péči nalezeneckou, státní pěstounskou péči a pěstounskou péči v koloniích.

Pěstounská péče nalezenecká byla typem péče napojeným na sirotčince s delším pobytem. Dítě bylo svěřeno pěstounům nejprve do 10 let, později do 16 let, po dosažení věku se dítě do ústavu vracelo. Autoři označují tento typ péče za problematický a ve

vztahu k osvícenému prvorepublikovému přístupu k dětem za paradoxní. (Novák, Gabriel, 2008)

Státní pěstounská péče spadala pod úřad Okresní péče o mládež, a byla zřizována sátem. (Gabriel, Novák, 2008)

Třetím typem byla pěstounská péče v dětských koloniích, kdy žilo více pěstounských rodin v jednom místě. Těmto rodinám byly děti svěřeny prostřednictvím Okresní péče o mládež. (Gabriel, Novák, 2008)

Zákon umožňoval také variantu pěstounské péče, která vznikla na základě dohody mezi rodiči a obvykle příbuznými dítěte. (Gabriel, Novák, 2008)

Podle Rudolfové (2013) prošla v prvních desetiletích dvacátého století pěstounská péče velkými změnami. Zpřísnila se pravidla výběru pěstounů, kteří v této době již museli splňovat určitá kritéria týkající se mravní a duševní kvality i majetkových poměrů.

V době Protektorátu poklesl počet dětí přicházejících do náhradní rodinné péče. Děti, které přišly v důsledku války o rodiče, byly většinou předávány do péče příbuzných.

Velký zvrat v oblasti náhradní rodinné péče přišel v roce 1949, kdy byl přijat zákon o právu rodinném č. 265/49, který kladl důraz na socialistickou výchovu. (Gabriel, Novák, 2008) Na základě tohoto zákona byla v roce 1950 zrušena pěstounská péče. Byla zachována pouze forma příbuzenské pěstounské péče, která byla založena na soukromé dohodě mezi rodiči a pěstouny. (Gabriel, Novák, 2008) Rudolfová (2013) uvádí, že v důsledku zrušení pěstounské péče ztratilo své domovy více než pět tisíc dětí. Transformace na kolektivní výchovu byla podpořena dále i zákonem č. 69/1952 Sb., o sociálně-právní ochraně mládeže. Podle Gabriela a Nováka (2008) byly tyto legislativní kroky, vedoucí ke kolektivizaci péče o ohrožené děti, zdůvodněny nutností boje s vesnickým boháčem. Tento důvod byl založen na předpokladu, že děti v pěstounské péči často pomáhaly pěstounům v zemědělství, což však bylo v rozporu s faktem, že pěstounská péče byla záležitostí chudších rodin a zdaleka ne jen vesnických.

Podle Rudolfové (2013) přinesla takto dramatická změna v péči o ohrožené děti poměrně rychlou odezvu odborné veřejnosti. V 60. letech docházelo k postupnému sběru dat a poznatků¹⁷, které ilustrují negativní dopady ústavní péče a jejich vliv na další rozvoj dítěte a jeho budoucnost. Podle Gabriela a Nováka (2008) byl názor těchto odborníků vyslyšen a zahrnut do zákona o rodině č. 94, který vstoupil v platnost 1. 4. 1964. Tento

¹⁷ Problematikou ústavní péče a z toho vyplývající citové deprivace se zabýval např. Zdeněk Matějček či Jiří Langmeier.

zákon dává preferenci rodinné výchově před ústavní, a ukotvuje zásadu „zájem dítěte především“.

Novinkou v péči o ohrožené děti se stalo zakládání SOS dětských vesniček, které měly být alternativou ústavní výchovy. První SOS dětská vesnička byla založena v roce 1969 v Karlových Varech. (Rudolfová, 2013). Gabirel a Novák (2008) popisují SOS dětské vesničky jako prostor pro péči o ohrožené děti, o které nebyl zájem v rámci osvojení. Dětem byla vždy přidělena trvalá vychovatelka, která byla bezdětná, a představovala pro děti matku, se kterou se mohly ztotožnit. Mužský vzor pro děti představovali vedoucí vesničky, kteří zajišťovali její chod, a podporovali vychovatelky v péči o děti. Dítě bylo vždy zařazeno do sourozenecké skupiny, ve které byli sourozenci vlastní i získaní, a byla v ní obsažena obě pohlaví.

Rudolfová (2013) uvádí, že vesničky byly vždy krátce po otevření znárodněny a sloužily po dlouhá léta jako ubytování pro pěstounské rodiny.

Dalším pozitivním krokem, který vedl ke zkvalitňování péče o ohrožené děti, bylo přijetí zákona č. 50/1973 Sb. o pěstounské péči, který znovu zavedl pěstounskou péči, upravil vztahy mezi pěstouny a dítětem, a vymezil požadavky kladené na zájemce o pěstounství. (Gabriel, Novák, 2008)

Od revoluce v roce 1989 byla největší změnou v péči o ohrožené děti novela zákona o sociálně právní ochraně dětí, která byla přijata v roce 2012a vstoupila v platnost k 1. 1. 2013. Změny, které novela přinesla, budou popsány v další kapitole.

Změny, které se v péči o ohrožené děti v průběhu staletí odehrávaly, lze považovat až na některé výjimky, za změny v jejich prospěch. Změny, které nebyly pro děti a jejich vývoj prospěšné, můžeme nyní využít jako příklad toho, kam se v budoucnosti nechceme vracet. Z popisu vývoje péče o ohrožené děti, uvedeného v této kapitole, je zřejmé, že podléhá společenským a politickým změnám. Z tohoto důvodu je pro práci důležité postihnout i současný společenský pohled na problematiku a změny v legislativě, které tento pohled odrážejí.

3.2 Politický kontext a legislativní zakotvení péče o ohrožené děti

Jak již bylo zmíněno, v České republice proběhly za poslední dva roky v oblasti péče o ohrožené děti velké legislativní změny. Tyto změny však začaly mnohem dříve, a to

především díky mezinárodnímu tlaku, který kritizoval Českou republiku za nedodržování přijatých mezinárodních úmluv a vysoký počet dětí umístěných v ústavech.

3.2.1 Úmluva o právech dítěte

Významným mezinárodním dokumentem, upravujícím politická, ekonomická, sociální a kulturní práva dětí je *Úmluva o právech dítěte*¹⁸ (Convention on the Rights of the Child). Tato úmluva byla přijata 20. 11. 1989 Valným shromážděním OSN. Úmluvu ratifikovaly téměř všechny státy světa vyjma USA a Somálska, čímž se stala nejdříve přijatou dohodou o lidských právech na světě. Česká republika ratifikovala úmluvu v roce 1991. Přijetím této úmluvy se jednotlivé státy zavazují k tomu, že veškerá jejich činnost bude směřovat k zajištění nejlepšího zájmu dítěte. (<http://www.unicef.cz/co-delame/kde-pusobime>)

Součástí Úmluvy o právech dítěte je 54 článků. Úmluva upravuje 4 základní obecné kategorie práv dětí- práva na život a přežití, práva na osobní rozvoj, práva na ochranu a participační práva dětí. (<http://www.unicef.cz/co-delame/kde-pusobime>)

Dodržování ustanovení, zakotvených v úmluvě je úkolem Výboru pro práva dítěte OSN (Committee on the Rights of the Child). První zpráva České republiky byla Výborem pro práva dítěte OSN (dále jen Výbor OSN) projednávána 1997. Výbor OSN na základě zprávy vydal závěrečná doporučení, ve kterých označil jako problematické nedodržování obecných pravidel úmluvy, a to zabraňování diskriminaci, uspokojování zájmů dítěte a respektování názorů dítěte. Podle závěrů Výboru OSN nejsou tato pravidla plně zapojena do legislativy, týkající se dětí, a to především dětí náležejících ke zranitelným skupinám, jako jsou děti patřící k menšinám, postižené děti, děti v ústavech a děti zbavené svobody, děti postižené špatným zacházením a zneužívané rodinou, děti, které se staly oběťmi sexuálního zneužívání a děti, které žijí na ulicích. (Závěry Výboru pro práva dětí OSN, 2007) Výbor OSN označil ve svých závěrech jako problematickou ještě celou řadu dalších oblastí, souvisejících s dodržováním práv dětí, s ohledem na téma práce nebudou další oblasti uvedeny.

2. zpráva České republiky k naplňování zásad, zakotvených v Úmluvě o právech dítěte, byla Výborem OSN projednána v roce 2003. Závěrečná doporučení reagují na změny, kterých Česká republika v hodnoceném období dosáhla, a na nedostatky, které je potřeba dále odstranit. Výbor OSN hodnotí nedostatky systémové i nedostatky

¹⁸ Dítětem je podle úmluvy každá osoba mladší 18 let.

v jednotlivých oblastech. Systém péče o ohrožené děti v České republice je Výborem OSN kritizován zejména proto, že nebyla vytvořena komplexní politika ve vztahu k dětem, a jednotlivé orgány pracující s ohroženými dětmi špatně kooperují. Výbor tak doporučuje vytvořit „konzistentní a komplexní národní plán činnosti založený na právech, obsahující dělbu odpovědností, zřetelné priority, časový harmonogram a předběžnou kalkulaci zdrojů potřebných pro provádění Úmluvy na celostátní, krajské a místní úrovni ve spolupráci s občanskou společností“ (Závěrečná doporučení Výboru OSN pro práva dítěte: Česká republika, 2003, s. 2) V souvislosti s tématem náhradní rodinné péče, vyjadřuje v této zprávě Výbor OSN znepokojení především nad rostoucím počtem dětí umístovaných do ústavní výchovy na základě předběžného opatření a také častým využíváním tohoto mimořádného opatření. Výbor OSN negativně hodnotí také to, že je pomoc dětem v obtížných situacích převážně institucionální povahy a do ústavů je umístován neúměrně vysoký počet dětí, děti jsou navíc často umístovány do míst značně vzdálených od rodičů, a styk dětí s rodiči je někdy podmíněn chováním umístěných dětí. Výbor OSN rovněž zdůrazňuje, že ústavy jsou příliš velké, a chybí v nich individuální přístup k dítěti. V souvislosti s touto problematikou dal Výbor OSN České republice doporučení posílit na místní úrovni mechanismy náhradní péče v rámci systému sociálního zabezpečení a přijmout účinná opatření k usnadnění a posílení pěstounské péče, dětských domovů rodinného typu a jiné náhradní péče rodinného typu, a zároveň náležitě omezit ústavní výchovu jako formu náhradní péče. (Závěrečná doporučení Výboru OSN pro práva dítěte: Česká republika, 2003)

K 3. a 4. periodické zprávě České republiky k naplňování Úmluvy o právech dítěte byla 17. 6. 2011 vydána Výborem OSN doporučení, která reagovala na provedené a připravované změny v legislativě České republiky, týkající se ohrožených dětí, stejně jako na určité aspekty péče o ohrožené děti, které jsou v České republice na nedostatečné úrovni. Výbor OSN i nadále kritizuje nedostatečnou kooperaci jednotlivých orgánů, zároveň však oceňuje kroky, které byly k odstranění problému již podniknuty. V souvislosti s tématem náhradní rodinné péče Výbor OSN nadále kritizuje rozšířené akceptování ústavní péče jako primární alternativy pro rodinné prostředí a existenci nedostatečných komunitních služeb rodinného typu a pěstounské péče. Krom jiného označuje Výbor OSN jako nedostatek nízký standard ústavních zařízení, a nízký počet a úroveň vzdělávání personálu mnoha poskytovatelů ústavní péče. Jako nedostatečné bylo označeno rovněž úsilí, k tomu, aby děti mohly udržovat kontakty se svými rodiči, za účelem jejich znovuzačlenění do rodiny. V rámci závěrečných doporučení upozornil Výbor

OSN na Směrnici o alternativní péči o děti, obsaženou v usnesení Valného shromáždění č. 64/142 přijatém dne 20. listopadu 2009, na základě které vyzval Českou republiku k tomu, aby urychleně formulovala komplexní národní politiku deinstitucionalizace péče o děti. (Závěrečná doporučení Výboru pro dětská práva OSN: Česká republika, 2011)

3.3 Analýza současného stavu péče o ohrožené děti v ČR a příprava legislativních změn

Za impulz k zahájení změn v péči o ohrožené děti lze mimo jiné považovat vypracování *Analýzy současného stavu institucionálního zajištění péče o ohrožené děti* (dále jen Analýza současného stavu), ke kterému došlo v průběhu roku 2008. Nutnost vypracování této analýzy byla založena především na faktu, že je v České republice péče o ohrožené děti na úrovni, která neodpovídá úrovni vyspělých evropských zemí, a to zejména v souvislosti s vysokým počtem dětí v ústavní péči a nedostatečné nabídce alternativních forem práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou. Za výchozí nedostatek lze považovat roztržitost agendy péče o ohrožené děti. (<http://www.mpsv.cz/files/clanky/7305/Analyza.pdf>)

Rudolfová (2013) uvádí, že změny, ke kterým v minulosti v této oblasti došlo, byly v důsledku roztržitosti systému do kompetencí několika ministerstev spíše dílčího charakteru. Kritika však směřuje k celému systému péče o ohrožené děti. Z toho vyplývá, že se nejedná o nedostatky, které by šly vyřešit v rámci jednoho rezortu. Jedná se především o selhání komunikace, koordinace, spolupráce a sladování jednotlivých rezortů. (<http://www.mpsv.cz/files/clanky/7305/Analyza.pdf>)

Analýza současného stavu byla vypracována v rámci plnění jednoho z cílů vlády, jímž je deklarována preference péče o děti v rodinném prostředí a zároveň záměr sjednotit agendu péče o ohrožené děti do gesce jednoho orgánu. Tento cíl je v souladu s požadavky odborné veřejnosti i s hodnocením České republiky navenek Výborem pro práva dítěte OSN, jak je zřejmé z reakce výboru na 2. Periodickou zprávu o plnění Úmluvy o právech dítěte. (<http://www.mpsv.cz/files/clanky/7305/Analyza.pdf>)

V rámci Analýzy současného stavu byla vypracována doporučení, vztahující se ke zlepšení koordinace aktivit, řízení a kontroly participujících institucí, sjednocení

metodických postupů a financování, posílení orientace na preventivní služby a terénní sociální práci, a rozvoji náhradní rodinné péče. (Rudolfová, 2013)

Na základě Analýzy současného stavu byl vypracován *Návrh opatření k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti* (dále Návrh opatření k transformaci). V tomto dokumentu jsou specifikovány problémy systému v oblasti lidských zdrojů, činnosti OSPOD a dalších subjektů s pověřením k sociálně právní ochraně dětí. Důraz je kladen na rozvoj oblasti preventivní spolupráce a podpory biologické rodiny a na nahlížení na ústavní výchovu jako na krajní a dočasné řešení situace dítěte. (Rudolfová, 2013)

Na základě Návrhu opatření k transformaci byl vypracován *Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období 2009 – 2011* (dále NAP). NAP je dokumentem, který sjednocuje politiky zúčastněných ministerstev. V rámci práce MPSV by měla být zvyšována kvalita služeb a práce s ohroženou rodinou a sjednocení metodiky s cílem snížení počtu dětí umístěných mimo původní rodinu, a to především dětí v ústavní péči. Na základě těchto požadavků byla zahájena tvorba novely zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Úkoly, které byly v rámci NAP vymezeny pro MŠMT, se týkaly rozvoje psychologických, terapeutických a poradenských služeb, poskytovaných především v terénu ambulantní formou. Na základě těchto požadavků byla vypracována *Rámcová koncepce MŠMT v oblasti transformace systému náhradní výchovné péče o ohrožené děti ve školských zařízeních pro výkon ústavní výchovy nebo ochranné výchovy a pro preventivní výchovnou péči*. (Rudolfová, 2013)

Z důvodu zaměření práce na služby poskytované pěstounům, bude následující část textu věnována změnám, které přinesla novela zákona o sociálně právní ochraně dětí, vztahujícím se především k oblasti náhradní rodinné péče.

3.3.1 Novela zákona o sociálně právní ochraně dětí

K 1. 1. 2013 vstoupila v platnost novela zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Tato novela s sebou přinesla významné změny pro pěstounské rodiny, i všechny organizace a úřady, které s pěstounskými rodinami spolupracují.

Často se ve spojení s novelou hovoří o profesionalizaci pěstounství. Pěstouni nejsou již příjemci sociálních dávek, ale stávají se státními zaměstnanci. Jejich platem je takzvaná

odměna pěstouna (jejíž výši¹⁹ novela rovněž stanovuje), která je zdaněna a odpovídá počtu dětí, které má daný pěstoun v pěstounské péči. Pěstouni si tedy nyní mohou roky, které od roku 2013 stráví péčí o potřebné děti, započítat do důchodu. Pěstouni stejně jako dříve pobírají příspěvek na úhradu potřeb dítěte, příspěvek na vozidlo, příspěvek při převzetí dítěte. Dítě má nárok na příspěvek při ukončení pěstounské péče. Výši²⁰ těchto příspěvků a podmínky jejich získání jsou i nadále stanovovány v rámci zákona o státní sociální podpoře.

Pěstouni mají nově také nárok na 14 dní dovolené ročně, a na bezplatné služby, týkající se péče o dítě.

Profesionalizace pěstounství se promítá také do dalších oblastí. Byl navýšen počet hodin přípravných kurzů, které musí budoucí pěstoun absolvovat. Rovněž bylo zavedeno povinné zvyšování znalostí a dovedností pěstouna, takže každý pěstoun musí za rok projít čtyřicetihodinovými kurzy, které ho obohatí v potřebných oblastech. Navíc musí každý pěstoun uzavřít s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany (dále jen OSPOD) nebo s osobou pověřenou k sociálně právní ochraně dětí Dohodu o výkonu pěstounské péče (dále jen dohoda), která zajistí, že bude pravidelně dohlíženo na to, jak pěstoun svou práci vykonává. Pěstouni si mohou do 30 dnů od ode dne nabytí právní moci rozhodnutí příslušného orgánu o svěřeni prvního dítěte do péče vybrat organizaci, se kterou dohodu uzavřou. Pokud termín nedodrží, příslušný OSPOD vydá rozhodnutí o podrobnostech ohledně výkonu práv a povinností, spojených s hájením zájmu dítěte.

Další podstatnou změnou, kterou novela přinesla, je zvýšená legislativní podpora pěstounské péče na přechodnou dobu²¹. Přechodnou dobou je zde myšlen maximálně jeden rok. Tato forma pěstounství existovala v české legislativě již dříve. S novelou však přišla její větší podpora. Odměna pěstouna této formy pěstounství je vyšší a pěstoun ji pobírá i v době, kdy u sebe zrovna nemá žádné dítě, a pouze vyčkává, komu dalšímu bude moci nabídnout svou péči.

Někteří odborníci tvrdí, že pro český sociální systém je přijetí novely zákona o sociálně-právní ochraně dětí velkým krokem kupředu. Krokem, který nás postupně přibližuje jiným evropským a zámořským zemím, v tomto ohledu vyspělejší. Na novele lze ocenit, že se z velké části věnuje úpravě podmínek pěstounské péče, má ji

¹⁹ Výše odměny pěstouna viz Příloha č. 4

²⁰ Výše příspěvku na úhradu potřeb dítěte, příspěvku na vozidlo, příspěvku při převzetí dítěte do péče a příspěvku při ukončení pěstounské péče viz Příloha č. 5

²¹ Více o pěstounské péči na přechodnou dobu viz kapitola 2.2.2 Druhy pěstounské péče.

profesionalizovat, a zákonně zajistit dohled nad dalším vzděláváním pěstounů i odborníků, kteří s pěstounskými rodinami spolupracují. Přesto však není opomínána ani důležitost biologické rodiny v životě dítěte, a to, že pěstounská péče je až dalším krokem po tom, co se sanace rodiny nezdaří. Z tohoto hlediska naplňuje novela výše zmíněný NAP a tím se přibližuje i myšlenkám, zakotveným v mezinárodních úmluvách.

Jedním z významných cílů, kterého by se mělo podle zákonodárců prostřednictvím novely dosáhnout, je navýšení počtu pěstounů, a postupný přechod dětí z ústavní péče do péče pěstounské. Otázkou však zůstává, co by mělo nové pěstouny přilákat. Velký rozruch zbudilo navýšení odměny pěstouna. Mnozí lidé, mezi které patří i bývalý prezident České republiky Václav Klaus (<http://www.klaus.cz/clanky/3181>), hovoří o tom, že se nyní nebudou stávat lidé pěstouny z těch správných důvodů, tedy důvodů altruistických, ale z důvodů ziskových. Jak uvedla v časopisu Průvodce náhradní rodinnou péčí zasloužilá pěstounka paní Bartoníčková (2013), tato obava není úplně na místě. Z proklamovaných 8 000 korun se po zdanění stává 5 500 korun, a tak se žádný boom pěstounství na základě ziskových důvodů nekoná.

Z výše uvedeného je zřejmé, že přijetí Úmluvy o právech dítěte bylo pro Českou republiku velkým krokem, který determinuje vývoj péče o ohrožené děti a s tím spojené legislativní procesy. Dodržování práv, která jsou zakotvena v úmluvě, je bezesporu důležité pro rozvoj zdravé společnosti a péči o budoucí generace. Otázkou však zůstává, do jaké míry je možné uspíšit rychlost legislativních procesů, které by měly ukotvit tato práva v Českém právním řádu. A do jaké míry lze uspíšit změnu společenského smýšlení, které jako hlavní determinant působí na to, zda a jakým způsobem budou legislativní změny praktikovány ve společnosti.

4 Současný stav poznání

Předmětem výzkumu, který je součástí této práce, je míra spokojenosti pěstounů se službou doprovázení. Následující kapitola je věnována způsobu, jakým jsou v České republice hodnoceny sociální služby, a jakým způsobem lze zjišťovat spokojenost se službou. Závěr kapitoly je věnován výsledkům výzkumu spokojenosti pěstounů s poskytovanými službami, který proběhl v roce 2006.

4.1 Hodnocení sociálních služeb a spokojenost s nimi

Většina odborné literatury a výzkumů se věnuje hodnocení sociálních služeb z pohledu jejich účinnosti a smysluplnosti (např. Matoušek v knize Sociální služby). Podle Matouška (2011) není cílová skupina dostatečně podporována v podávání otevřené zpětné vazby poskytovateli služby, a je jen velmi výjimečně partnerem v diskusích o žádoucí podobě služby, která je jí poskytována. Matoušek (2011) uvádí, že sociální služby byly téměř posledním typem veřejné služby, jejíž efektivita začala být systematicky prověřována výzkumem. Výchozí principy hodnocení sociálních programů byly formulovány v šedesátých letech 20. století a zaměřovali se na kauzalitu mezi sociálním problémem, sociálním programem a dosaženým efektem. (Matoušek, 2011). Tento přístup se nazývá naivní instrumentalismus a jedním z jeho představitelů je Michael Scriven, který mimo jiné jako jeden z prvních rozlišil formativní hodnocení, jehož účelem je vylepšit probíhající program, od sumativního hodnocení, jehož účelem je zjistit konečný efekt programu. (Matoušek, 2011) Pragmatická etapa, která začíná na konci 70. let, přenáší pozornost na to, jak jsou v praxi využívány výsledky hodnocení programů. (Matoušek, 2011) Třetí etapou hodnocení programů je integrativní stadium, které se opírá o tezi, že kvalitní studie vychází ze série po sobě následujících menších studií, které zohledňují zájmy různých skupin. (Matoušek, 2011)

Hyánek, Prouzová, Škarebelová a kol. (2007, in Dostálová 2008) uvádějí, že se kvalita sociálních služeb odvíjí především od uspokojení potřeb a zájmů samotných uživatelů. Na základě výše zmíněné definice spokojenosti, může uspokojování potřeb

klientů pomocí služby vést k jejich vyšší spokojenosti se službou. Pomocí vyhodnocení kvality dané sociální služby lze tedy do jisté míry předjímat, zda může být klient se službou spokojen.

Kvalita sociálních služeb je v ČR hodnocena pomocí systému tří prvků- registrací poskytovatelů sociálních služeb, inspekcí sociálních služeb a kontrolou dodržování standardů sociálních služeb. (Dostálová, 2008)

Standardy kvality sociálních služeb jsou doporučované Ministerstvem práce a sociálních věcí od roku 2002. Závazným právním předpisem se staly k 1. 1. 2007.²² Standardy kvality sociálních služeb určují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Standardy jsou souborem kritérií, která definují požadovanou úroveň kvality poskytovaných služeb. Tato kritéria jsou měřitelná a ověřitelná. Dále budou zmíněny standardy, jejichž princip může přispívat k formování spokojenosti uživatelů sociálních služeb.

Standard č. 1 se týká cílů a způsobů poskytování sociálních služeb, které musí být mimo jiné vždy v souladu s individuálně určenými potřebami osob, kterým je služba poskytována. Standard č. 2 se zabývá ochranou práv osob a jeho účelem je předejít porušování základních lidských práv a svobod. Standard č. 3 upravuje způsob jednání se zájemcem o sociální službu, při tomto jednání musí být se zájemcem projednány jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. 5. standard kvality upravuje individuální plánování průběhu sociální služby, během kterého uživatel společně s poskytovatelem plánují průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele, průběžně dochází k hodnocení naplňování osobních cílů uživatele. Standard č. 7 se zabývá stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Místní a časové dostupnosti poskytované služby a informovanosti o poskytované službě se věnují standardy č. 11 a 12. Standard č. 15 se věnuje zvyšování kvality sociální služby, v rámci kterého by mělo docházet k průběžnému kontrolování a hodnocení toho, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociálních služeb a osobními cíly jednotlivých uživatelů. Poskytovatel služby musí mít zpracovaná vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování

²² Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

sociální služby. Stížnosti na kvalitu služeb musí poskytovatel využívat jako podnět k rozvoji a zvyšování kvality sociální služby. (<http://www.mpsv.cz/cs/5963>)

Z výše zmíněného obsahu standardů sociálních služeb vyplývá, že sociální služba je považována za kvalitní, naplňuje-li mimo jiné potřeby klientů a pomáhá-li jim k dosažení vytyčených cílů. Vezmeme-li v potaz definici spokojenosti, může uspokojování potřeb klientů a přibližování se k jejich osobním cílům vést k jejich spokojenosti se službou. Pomocí vyhodnocení kvality dané sociální služby na základě standardů lze tedy do jisté míry předjímat, zda může být klient se službou spokojen. Gasterová (2003) však uvádí, že na spokojenost klienta působí více faktorů, proto nemusí být klient spokojen, ani když je služba vysoce kvalitní.

4.2 Měření spokojenosti se službami

K účelům práce by bylo na tomto místě vhodné uvést způsoby, jakými se měří spokojenost uživatelů sociálních služeb. Literaturu k tomuto tématu se však nepodařilo dohledat, proto se nabízí využít odborné texty, které se zabývají měřením spokojenosti se službami obecně. K tomuto účelu je nutné uvést definici pojmu zákazník, a vysvětlit vztah tohoto pojmu k pojmu uživatel služby.

Norma ČSN EN ISO 9000 definuje pojem „zákazník“ jako organizaci nebo osobu, která přijímá produkt. (Nenadál, 2004) Z definice pojmu zákazník vyplývá, že jeho podmnožinou je pojem klient či uživatel, což jsou termíny používané ve vztahu k sociálním službám.

Matoušek (2003) považuje spokojenost klienta za subjektivní ukazatel kvality péče. Autor uvádí, že v průzkumech lze zjišťovat celkovou spokojenost, nebo její složky. Obvykle je součástí průzkumů hodnocení dostupnosti služby a mínění klienta o její přijatelnosti.

Zvěšková (2009) uvádí, že pro měření spokojenosti zákazníků je podstatné pochopení toho, kdo je zákazníkem organizace, což dále napomáhá identifikovat jeho potřeby, přání a požadavky.

Podle Batesona a Wirtze (1991) vzniká spokojenost zákazníka (v našem případě klienta) tak, že zákazník porovnává své vlastní zkušenosti s užíváním služby s očekáváními, přáními, individuálními normami nebo jiným porovnávacím standardem. Pokud se očekávání potvrdí, nebo je překonáno, zákazník je spokojen.

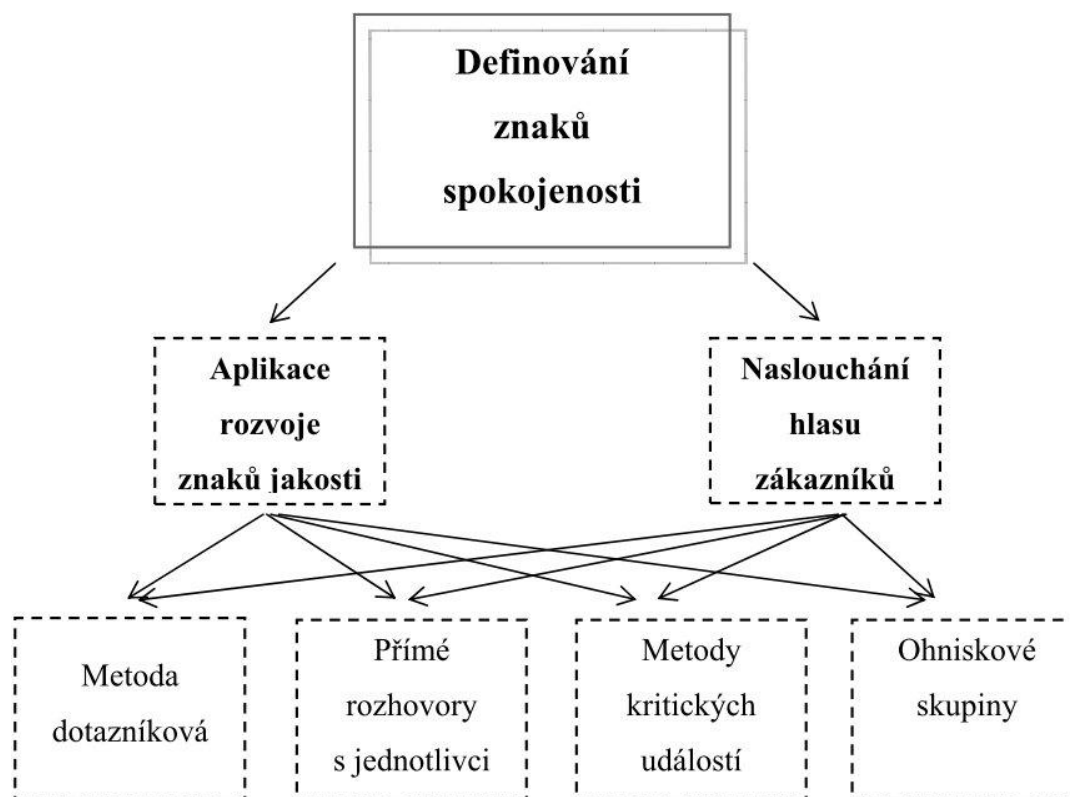
Podle Maistera (1985, citace v Gasterová, 2003, str. 58) vyvolávají naše potřeby jistá očekávání, přičemž je obojí závislé na vnímání a na přímé zkušenosti s poskytováním služby.

Spokojenost či nespokojenost pramení z toho, jak byla splněna očekávání (byla-li překonána, vzniká spokojenost, nebyla-li splněna, vzniká nespokojenost). Čím delší dobu zákazník službu využívá, tím menší je rozdíl mezi očekáváním a spokojeností, jelikož již službu zná a tuší, co může očekávat.

Vysvětlení vzniku spokojenosti podle Batesona a Wirtze i podle dalších autorů vyplývá z již výše zmíněných definic spokojenosti.

Nenadál (2004) uvádí, že během přípravy měření spokojenosti je nutné definovat jednotlivé znaky spokojenosti, které dále ovlivňují celkovou spokojenost. Nenadál uvádí způsob definování znaků spokojenosti, který je popsán na Obrázku 2.

Obrázek 2 - Způsob definování znaků spokojenosti



Zdroj: Zvěšková, 2009, s. 23

Nenadál (2004) uvádí, že existují dva základní způsoby zjišťování spokojenosti zákazníka. Prvním způsobem je rozvoj znaků jakosti, kdy se do role zákazníků vžívají zaměstnanci organizace a snaží se tak určit, co ovlivňuje vnímání zákazníků. Negativem tohoto přístupu je fakt, že zaměstnanci mohou mít zkreslený pohled na to, co je pro

zákazníky důležité. Druhým způsobem je naslouchání hlasu zákazníků, kdy se názory zjišťují přímo od nich samotných.

Zvěšková (2009) popisuje jednotlivé metody zjišťování spokojenosti, spolu s jejich výhodami a nevýhodami. Dotazníkovou metodu považuje za méně vhodnou, vzhledem k nízké návratnosti dotazníků. Za velmi přínosnou metodu považuje přímé rozhovory se zákazníky, během kterých jsou kladeny otevřené otázky, a je zjišťováno, co je pro zákazníka důležité. Metoda ohniskových skupin může přinést mnohostrannost a bohatost dat, na druhou stranu jsou výsledky snadněji manipulovatelné, a realizace průzkumu je dražší. (Parasuraman, 2003) Metoda kritických událostí podle Nenadála (2004) zjišťuje pozitivní i negativní události, které prožil zákazník při využívání služby.

Kana (1994, citace v Nenadál, 2002, str. 132) propracoval komplexní model monitorování míry spokojenosti zákazníků. Podle tohoto modelu lze u každé služby definovat tři skupiny znaků spokojenosti: bombónky, samozřejmosti a nutnosti. Mezi bombónky patří ty znaky, které když klient neodhalí, není nespokojen, pokud je však odhalí, může být velmi spokojen. Samozřejmosti jsou spojeny s plněním základních funkcí služby, a zákazník je očekává. Nutnosti pak zákazník nekompromisně vyžaduje, a pokud nedochází k jejich naplnění, je nespokojen a s velkou pravděpodobností odchází ke konkurenci.

Po stanovení jednotlivých znaků spokojenosti je nutné zjistit jejich váhu, tedy porovnat, které znaky jsou pro klienty důležité, a které jsou důležité méně.

Pro měření spokojenosti zákazníků (či klientů) byla vypracováno velké množství metod, pro potřeby této práce budou popsány způsoby měření spokojenosti podle Mateidese.

Mateides (1999) rozdělil metody měření spokojenosti na dva druhy: na metody znakově orientované a metody orientované na prožité zkušenosti. Obě skupiny metod měří spokojenost zákazníků a zjišťují její příčiny. Metody lze libovolně kombinovat.

Znakově orientované metody se zaměřují na zjišťování míry spokojenosti u jednotlivých jejích znaků, patří mezi ně dotazování, interview, analýza globálního mínění, frekvenčně relevantní analýza, analýza Conjoint a multiatributové přístupy. (Zvěšková, 2009) Podrobnější popis metod viz Tabulka 1.

Tabulka 1 - Přehled metod zaměřujících se na zjišťování míry spokojenosti

Metoda	Postup	Hodnocení
Dotazování	Dotazování zákazníka na jednotlivé znaky spokojenosti a jejich hodnocení.	Špatně sestavený dotazník nemusí přinést kvalitní informace.
Interview	Osobní dotazování zákazníka na různé otázky ohledně jeho spokojenosti podle předem určené struktury.	Interview je vhodné pro získání velkého množství informací.
Analýza globálního mínění	Dotazování zákazníka ohledně všeobecné spokojenosti s produktem podle předem určené struktury.	Vypovídací schopnost je omezená, protože tazatel získá jen nediferencované zachytané body.
Frekvenčně-relevantní analýza	Zákazník hodnotí problémové případy podle předloženého seznamu, přičemž problémové kategorie se posuzují jinými metodami.	Metoda musí být chápána ve spojení s jinými postupy, posuzují se jen negativní kontakty mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb.
Conjoint analýza	Hodnocené objekty jsou zákazníkem seřazené podle kvality, aby se mohl přepočítat přínos každého znaku kvality.	Výhodné jsou možnosti kombinace jednotlivých znaků a forem znaků, seřazení znaků neumožňuje konkrétní výpověď o názoru zákazníka na kvalitu.
Multiatributové přístupy	S pomocí seznamu se získávají hodnoty důležitosti a dojmu zákazníka, analyzují se a vytvoří se globální mínění.	Je to nejpobulárnější metoda, kvalita služby se odvozuje ze sumy všech znaků.

Zdroj: Zvěšková, 2009, s. 31

Za nejvhodnější metody zjišťování míry spokojenosti zákazníků se službami považuje Mateides (1999) metody orientované na prožití zkušenosti. Podle Mateidese (1999) si zákazník uchovává v paměti zejména ty momenty, kdy se poskytovatel a uživatel přímo setkávají. Jednotlivé metody orientované na prožití zkušenosti jsou popsány v Tabulce 2.

Tabulka 2- Popis metod orientujících se na prožité zkušenosti

Metoda	Postup	Kritika
Pozorování	Otevřené nebo skryté pozorování osob v interakci mezi zákazníkem a službou.	Vysoké náklady, spotřeba času, slabá vypovídací schopnosti, neposkytuje informace o subjektivních zážitcích zákazníků.
Analýza stížností a pochval	Zákazníky iniciované sestavování zpráv, žádná specifická metoda vyhodnocování dat.	Jen málo zákazníků poskytuje firmě informace, z toho vyplývá omezená vypovídací schopnost, jako i problémy s reprezentativností získaných informací.
Sekvenční technika událostí	Zakládá se na zkušenostech Blueprintingu (rozklad výkonu na jednotlivé procesy). Zákazníci si ukládají do paměti kontaktní body a popisují svoje zážitky.	Zákazníci odpovídají na předložené kontaktní body, posuzují je, hodnotí ale i ty, které pokládají za normálních okolností za nepodstatné.
Technika kritických událostí	Zákazníci popisují především pozitivní nebo negativní zážitky nebo negativní zážitky z interakce zákazníka a služby.	Individuální posuzování kvality se jeví neoptimálněji, je ale časově i finančně velmi náročné.

Zdroj: Zvěšková, 2009, s. 35

Z informací uvedených v kapitole je zřejmé, že měření spokojenosti zákazníků je založené na obecném měření spokojenosti, které vychází ze samotné její definice, tak jak je uvedeno v kapitole 2.4.1 Definice a charakteristika spokojenosti.

Pro samotný výzkum, zabývající se měřením spokojenosti se tedy nabízí vyjít právě ze zkušeností s měřením spokojenosti zákazníků.

4.3 Výzkum zaměřený na spokojenost pěstounů s nabízenými službami

Díky novele zákona o sociálně-právní ochraně dětí, změně přístupu k pěstounské péči a její popularizaci, je v současné době pěstounská péče často diskutovaným tématem. Díky tomu se stává rovněž předmětem řady výzkumů. Lze zmínit například již citovanou „*Kvalitativní sondu postojů odborníků k pěstounské péči na přechodnou dobu*“ Julie Preclíkové. Jde

o diplomovou práci, která vznikla na půdě Západočeské univerzity jako bezprostřední reakce na novelu zákona. Mezi výzkumy na téma pěstounské péče se nepodařilo najít žádný, který by se zabýval přímo hodnocením služeb, poskytovaných pěstounům po změně zákona v roce 2013. V roce 2006 však probíhal výzkum, který se zabýval potřebami pěstounů a jejich požadavky na služby.

Věra Haberlová a Věduna Bubleová zveřejnily v lednu 2007 zprávu z dotazníkového šetření v pěstounských rodinách, v rámci kterého se zjišťovala informovanost pěstounů o jejich právech a nárocích, míra jejich zkušeností s poskytovanými službami, a rozsah jejich konkrétních potřeb. Dotazník vyplnilo 686 respondentů.

Pro účely práce jsou důležité především poznatky v oblasti pomoci poskytované pěstounským rodinám. Z šetření vyplynulo, že polovina pěstounů považovala míru služeb, která jim byla do roku 2006 poskytována, za dostačující. Druhá polovina pěstounů považuje pomoc za nedostačující. Do této skupiny patří především pěstouni, kteří mají nějaké problémy, ať už související s velikostí rodiny nebo s větším výskytem handicapů u svěřených dětí. Za nedostačující považují pěstouni rovněž materiální pomoc. 47 % oslovených respondentů vyjádřilo potřebu zvýšení finančního zajištění, 53 % respondentů považuje za důležitější rozšiřování poradenství a služeb.

Autorky dospěly mimo jiné k závěru, že na soběstačnost pěstounských rodin a na jejich nezávislost na vnější pomoci má zásadní vliv počet dětí v rodině a kumulace handicapů u těchto dětí. Výší počet dětí podle autorek zvyšuje důležitost občanských sdružení jako zdroje pomoci.

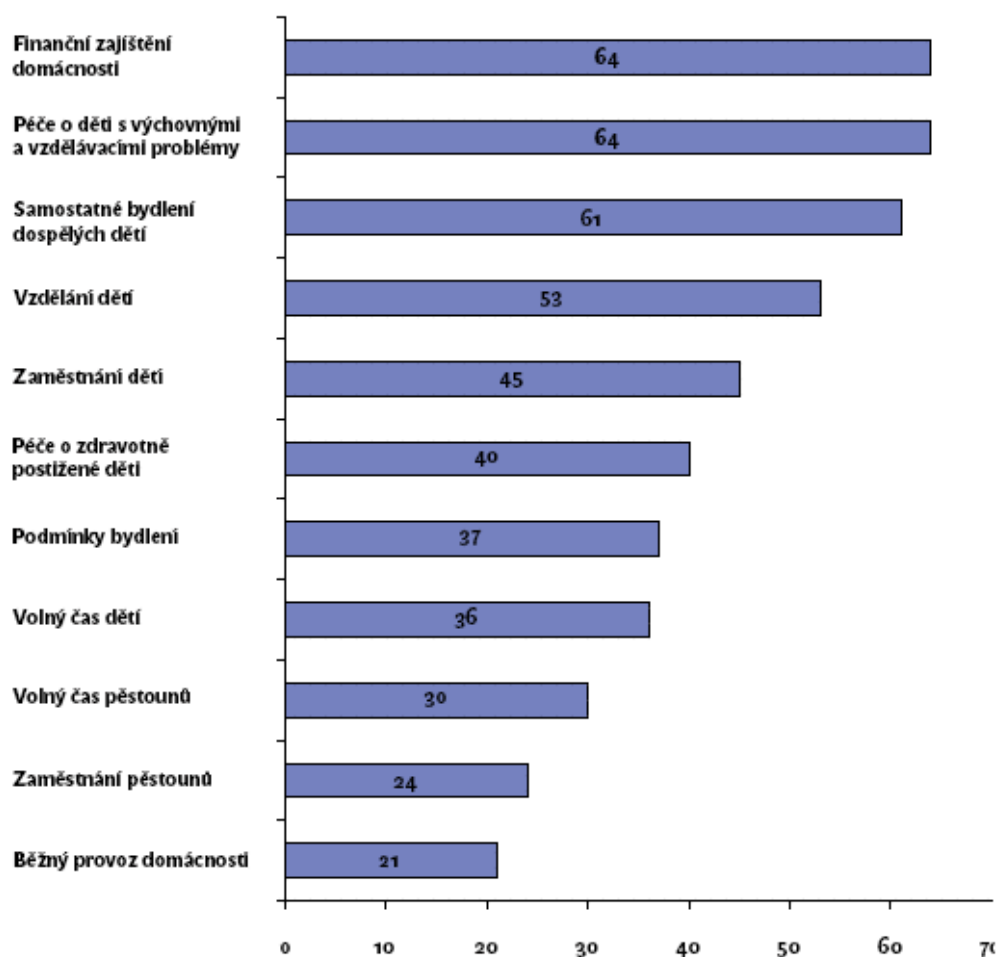
Z výzkumu rovněž vyplynulo, že mezi výlučnými poskytovateli pomoci pěstounským rodinám mají velmi slabé postavení obecní úřady. Jako poskytovatele pomoci je uvádí jen 1—7 % rodin. Na obecní úřady se pěstouni obrací především kvůli podávání žádostí a vyřizování svých nároků.

Autorky uvádějí, že přes deklarovanou samostatnost a přesvědčení mnoho pěstounských rodin, že na své problémy stačí samy, 70 % respondentů postrádá v systému pomoci něco podstatného. Nedostatečné prvky pomoci, které by pěstouni měli zájem vylepšit, jsou i s procentuálním zastoupením uvedeny na Obrázku 3.

Obrázek 3- Nedostatečné prvky pomoci pěstounům

Pokud v systému pomoci pěstounům něco podstatného postrádáte, týká se to následujících oblastí?

(odpovědi **ANO** v %)



Pramen: Pěstouni mají právo na služby, 686 respondentů

Zdroj: http://www.pestounskapece.cz/do_zprava.php#system_pomoci

Z odpovědí respondentů na volné otázky byl vyvozen závěr, že pěstouni dvakrát častěji preferují pomoc týkající se poradenství, služeb a jiných opatření nepeněžního charakteru než finančních příspěvků. Nejčastěji preferovaná opatření, která by mohla pomoci vyřešit situaci v pěstounských rodinách, jsou uvedena v Tabulce 3.

Tabulka 3- Opatření, která by nejvíce napomohla řešení situace pěstounských rodin

Opatření, která by nejvíce napomohla řešení situace pěstounských rodin

Odpovědi na volnou otázku v %

Pomoc s péčí o děti s výchovnými a vzdělávacími problémy, pedagogicko psychologické poradenství	14
Finanční příspěvky, finanční výpomoc nespécifikovaná	11
Nespécifikovaná pomoc s řešením problémů bydlení	7
Služby umožňující volný čas pěstounů	7
Nespécifikovaná pomoc při zajištění samostatného bydlení dospělých dětí	6
Jiná pomoc při přechodu dětí do samostatného života	6
Finanční příspěvky na vzdělání a mimoškolní aktivity dětí	5
Lepší spolupráce se sociálními pracovníky /obecními úřady	5
Finanční příspěvek na úpravy/stavbu bytu/domu	5
Pomoc s péčí o zdravotně postižené děti	5
Právní pomoc/poradenství, informování o právech a nárocích pěstounů	5
Legislativní úpravy nároků pěstounů	5
Finanční příspěvek na jinou konkrétní věc	4
Finanční příspěvky na provoz domácnosti	3
Finanční příspěvky na mimořádné výdaje pro děti	2
Finanční příspěvek na zajištění samostatného bydlení dospělých dětí	2
Finanční příspěvky na potřeby zdravotně postižených dětí	1
Jiná odpověď	7

Pramen: Pěstouni mají právo na služby, 686 respondentů

Zdroj: http://www.pestounskapece.cz/do_zprava.php#system_pomoci

Porovnáme-li výsledky výzkumu z roku 2006 se změnami, které přinesla novela zákona o sociálně-právní ochraně dětí, můžeme konstatovat, že novela vyšla potřebám pěstounů vstříc. Jak již bylo zmíněno, novela přinesla pěstounským rodinám nejen lepší finanční zajištění, ale také lepší přístup ke službám. Vrátime-li se k definici spokojenosti, můžeme předpokládat, že pokud je služba doprovázení poskytována takovým způsobem, že naplňuje uvedené potřeby pěstounů, zvyšuje se pravděpodobnost, že budou pěstouni se službou spokojeni.

5 Metodologie výzkumu

Následující kapitola je věnována popisu metod, využitých v průběhu výzkumu. První část kapitoly je věnována charakteristice kvalitativního výzkumu, který byl vzhledem k zaměření práce zvolen jako vhodnější. V rámci kapitoly jsou rovněž popsány etické otázky výzkumu, a způsob, jakým byla v průběhu výzkumu etika dodržována. Stěžejní částí kapitoly je charakteristika využitých metod a odůvodnění jejich volby pro účely zjišťování spokojenosti pěstounů s poskytovanými službami.

5.1 Charakteristika kvalitativního výzkumu

Hendl (2012) uvádí, že neexistuje jeden obecně uznávaný způsob vymezení kvalitativního výzkumu. Někteří odborníci na metodologii považují kvalitativní výzkum za doplněk kvantitativního přístupu, jiní za jeho protipól. Podle Hendla charakteristiku kvalitativního výzkumu znesnadňuje fakt, že termín kvalitativní výzkum je širokým označením pro rozdílné přístupy.

Podle Strausse a Corbinové (1990) termínem kvalitativní výzkum rozumíme jakýkoli výzkum, jehož výsledků nedosahujeme pomocí statistických postupů nebo jiných způsobů kvantifikace. Některé údaje, které byly podrobeny kvalitativní analýze, mohou být však později kvantifikovány.

Creswell (1998 in Hendl, 2012 s. 48) popisuje kvalitativní výzkum jako proces hledání porozumění, založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního či lidského problému, kdy výzkumník vytváří komplexní obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí výzkum v přirozených podmínkách.

Hendl (2012) uvádí, že je kvalitativní výzkum považován za pružný typ výzkumu, jelikož výzkumné otázky mohou být v průběhu výzkumu modifikovány.

Švaříček a Šedřová (2007) uvádějí, že v sociálních vědách vychází kvalitativní přístup z toho, jakým způsobem jsou různé pojmy a vztahy uchopovány aktéry sociální reality. Dochází ke změně modelu spolupráce, kdy se mění pojmenování subjektu

výzkumu z respondenta na účastníka. Podle Denzina a Lincolnové (2005, citace v Švaříček a Šed'ová, 2007) je pak cílem výzkumníka porozumět situaci tak, jak jí rozumějí daní aktéři a zjistit, jaké důvody je vedou k určitému jednání. Aktéři však často nejednají uvědoměle a své pohnutky nedokážou ozřejmit. Z tohoto důvodů musí být výzkumník schopen odlišit manifestní a latentní jednání zkoumané osoby.

Fay (2002 in Švaříček, Šed'ová, 2007) uvádí, že cílem výzkumu v sociálních a pedagogických vědách je výklad struktury procesů uvažování, které podmiňují intencionální jednání, a schémat významů, s nimiž tyto procesy a jejich výsledky souvisejí.

Švaříček a Šed'ová (2007) uvádějí, že v kvantitativním výzkumu jde o to, do hloubky a kontextuálně prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm maximum informací. Výstupem je pak formulování nové hypotézy nebo teorie. Autoři považují za důležitou charakteristiku kvalitativního výzkumu subjektivitu badatele, která je vnímána jako přínos pro pochopení skutečnosti.

Hendl (2012) uvádí charakteristiky kvalitativního výzkumu a jeho výsledků na základě prací Milese a Creswell (2003), Hubermana (1994), a Bogdana a Biklena (1992). Kvalitativní výzkum je podle této charakteristiky prováděn pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem či každodenními situacemi zkoumaného jedince nebo skupiny jedinců. Výzkumník se snaží získat zúčastněný náhled na předmět výzkumu, a na explicitní i implicitní pravidla, fungující ve zkoumané oblasti. Jsou používány málo standardizované metody získávání dat, kdy je hlavním instrumentem sám výzkumník. Výzkumníci se vždy pokoušejí izolovat určitá témata, která však obvykle nechávají co nejdéle v kontextu ostatních dat. Hlavním úkolem kvalitativního výzkumu je zjistit, jakým způsobem dospívají účastníci výzkumu k pochopení toho, co se děje, a proč jednají určitým způsobem. Data jsou vždy induktivně analyzována a interpretována. Výzkumník pak při hledání významů vytváří podrobný popis pozorovaného a zaznamenaného.

Hendl (2012) ve svém díle rozpracovává výhody a nevýhody kvalitativního výzkumu. Autor uvádí, že to, co je na kvalitativním výzkumu považováno za nevýhodu, může být naopak výhodou. Obecně je však kvalitativnímu výzkumu vytýkáno, že jsou jeho výsledky sbírkou subjektivních dojmů, a díky jeho pružnému charakteru ho lze jen těžko replikovat. Jeho výsledky lze jen rovněž poměrně obtížně zobecnit, jelikož se pracuje s omezeným počtem účastníků. Navíc jsou výsledky snadněji ovlivnitelné osobními preferencemi výzkumníka. Na základě výsledků kvalitativního výzkumu je rovněž poměrně složité provádět kvantitativní predikce. Za nevýhodu lze považovat i časovou náročnost sběru dat a jejich analýzy a složitost testování hypotéz a teorií. Za výhodu

kvalitativního výzkumu lze naopak považovat to, že zkoumání jevu probíhá v přirozeném prostředí a že jsou získávány podrobné popisy a vhledy do výzkumného problému. Kvalitativní výzkum navíc umožňuje studovat procesy a navrhnout teorie. Díky jeho charakteristice lze dobře reagovat na místní podmínky a situace. Jako výhodu lze rovněž vnímat to, že hledá lokální příčinné souvislosti a pomáhá při počátečním prozkoumání problémů.

5.2 Etické otázky výzkumu

Podle Miovského lze z obecného hlediska vnímat téma výzkumné etiky jako konflikt mezi právem výzkumníka zabývat se tématem, které ho zajímá a které považuje za důležité či užitečné, a právem jednotlivců (či skupin) na soukromí. (Mioviský, 2006) Právě kvůli tomuto konfliktu byly stanoveny standardy a doporučení, která vymezují etická pravidla aplikovaná při výzkumech.

Jeden z prvních etických kodexů na světě vydala v roce 1953 Americká psychologická asociace (dále jen APA). Jedná se o *Ethical standards of psychologists*, které se v současné době skládají z 10 standardů, přičemž etice ve výzkumu a publikování se věnuje především standard č. 8 (<http://www.apa.org/ethics/code2002.html#8>). Z etického kodexu vypracovaného APA vychází celá řada kodexů, přizpůsobených dalším vědním oblastem. Psychologové, učitelé, sociální pracovníci, sociologové mají vytvořené etické zásady v rámci jednotlivých asociací (Švaříček, Šedřová, 2007)

Hendl (2012) ve svém díle shrnuje základní zásady etického jednání, které je potřeba v průběhu výzkumu brát v potaz. Jako jednu z prvních zásad uvádí nutnost získání poučeného (informovaného) souhlasu. To znamená, že výzkumný subjekt musí být plně informován o průběhu a okolnostech výzkumu, přičemž se výzkumu účastní pouze v případě, že s tím se vším souhlasí. Souhlas může být pasivní nebo aktivní. Aktivní souhlas vyžaduje podepsání příslušného dokumentu. Účastník výzkumu musí být informován o svém právu kdykoli ukončit svou účast. V rámci výzkumného šetření je důležité zachovávat anonymitu zúčastněných. Ideálně by neměla být identita účastníků výzkumníkům známa, což však často není možné. V žádném případě nesmí být identita účastníků odhalena nikomu dalšímu.

Podle Švaříčka a Šed'ové (2007) jsou etické zásady výzkumu obecnými principy, se kterými se můžeme konfrontovat, nejedná se však o přesná pravidla. Pečlivé zvažování všech etických aspektů výzkumu již zůstává na samotném výzkumníkovi.

Etické aspekty výzkumu byly před samotnou realizací pečlivě zváženy. Z tohoto důvodu byli všichni respondenti, kteří se účastnili výzkumného šetření, požádáni o aktivní souhlas s účastí v podobě podpisu Informovaného souhlasu účastníků výzkumu²³. V rámci informovaného souhlasu byli respondenti seznámeni se způsobem nakládání s daty získanými z výzkumu a s možností odmítnout odpovědět na otázky, na které odpovídat nechtějí.

5.3 Kvalitativní dotazování

Naslouchání lidem a získávání jejich odpovědí patří mezi hlavní skupinu metod sběru dat v empirickém výzkumu. Dotazování zahrnuje různé typy rozhovorů, škál a testů, které se mohou používat samostatně, nebo v kombinaci s jinými metodami. Existují různé formy dotazování. Na jedné straně lze využít dotazníky s pevně danou strukturou a uzavřenými otázkami. Na straně druhé je možnost využít volné rozhovory, jejichž struktura není předem připravena. Střední cestou je polostrukturované dotazování, při kterém je definovaný účel, je dána osnova, a je velmi pružné v procesu získávání informací. (Hendl, 2012)

Hendl (2012) uvádí, že silně strukturované dotazování není v kvalitativním výzkumu považováno za příliš vhodné. V kvalitativním rozhovoru by měl sběr dat vytvořit vztah, ve kterém se teoretický rámec výzkumníka překrývá s možnostmi respondenta. Výzkumník se v takovém případě přizpůsobuje respondentovi. V kvalitativním dotazování se rovněž respondentovi nikdy nepředkládají předem určené formulace odpovědí nebo jejich kategorie. Tento přístup má své výhody, mezi které patří například to, že dotazovaný může vyjádřit své zcela subjektivní názory a navíc samostatně navrhnout možné vztahy a souvislosti.

Mezi techniky²⁴ kvalitativního řadí Hendl (2012) dotazování strukturovaný otevřený rozhovor, rozhovor s návodem, neformální rozhovor, fenomenologický rozhovor,

²³ Plné znění Informovaného souhlasu účastníků výzkumu viz Příloha č. 6.

²⁴ Existují ještě další techniky kvalitativního dotazování, které jsou uvedené v knize autora (Kvalitativní výzkum, 2012).

narativní rozhovor, epizodické interview a skupinová diskuse. Tyto techniky se mezi sebou liší rozsahem určenosti, dodržováním pořadí otázek, počtem zúčastněných osob, formou informací, které jsou při rozhovoru získány a situací rozhovoru.

Vedení kvalitativního rozhovoru je podle Hendla (2012) náročným procesem, který klade velké nároky na výzkumníka. Při přípravě otázek je potřeba učinit celou řadu rozhodnutí, které se týkají obsahu otázek, jejich formy i pořadí. Zvláštní pozornost je potřeba věnovat rovněž začátku a konci dotazování. Na počátku je třeba naladit respondenta a prolomit jeho bariéry. Na konci rozhovoru je možné získat ještě další důležité informace. Pro řazení otázek neexistují fixní pravidla, vhodné je však začínat otázkami o přítomnosti, které lze později využít jako oporu pro otázky do minulosti. Autor zároveň doporučuje začínat otázkami, týkajícími se neproblémových skutečností. V další fázi je vhodné získat informace o interpretacích, názorech a pocitech. Demografické a identifikační otázky je vhodné klást nenápadně během rozhovoru nebo s nimi rozhovor ukončit.

Jak bude respondent odpovídat je podle Hendla (2012) určeno způsobem, jakým je formulována otázka. V kvalitativním rozhovoru by měly být otázky otevřené, neutrální, citlivé a jasné. Přičemž by mělo být minimalizováno vnucování odpovědí, ke kterému může docházet právě samou formulací otázky. K prohloubení odpovědi v určitém směru je určena tzv. sondáž, která má probíhat v běžném konverzačním stylu, přičemž výzkumník nesmí dávat najevo, že mu na ní záleží.

5.3.1 Rozhovor pomocí návodu

Jako metoda sběru informací byl pro účely zjišťování spokojenosti pěstounů s poskytovanými službami vybrán rozhovor pomocí návodu. Tento způsob kvalitativního dotazování byl pro účely práce zvolen především pro jeho flexibilitu a volnost ve formulování a řazení otázek. V rámci návodu k rozhovoru²⁵ byly stanoveny tři části procesu práce s respondentem- úvod, okruhy otázek a závěr. V rámci úvodu byl představen tazatel, respondent byl seznámen s cílem práce a byl podepsán informovaný souhlas. Druhá část byla zaměřena přímo na samotné téma výzkumu. Okruhy otázek byly stanoveny na základě jednotlivých charakteristik spokojenosti, které jsou uvedeny výše v kapitole 2.4.1., a na základě poznatků o měření spokojenosti se službami, uvedených

²⁵ Plné znění návodu k rozhovoru viz Příloha č. 7.

v kapitole 4.2. Okruhy otázek se týkaly oblasti očekávání od služby a jejich naplnění, adaptace, potřeb a jejich saturace, smyslu, životních cílů a podpory v jejich dosahování, dobrých vztahů, překonání problému, porovnání s jinými lidmi, a pocitů a názorů. Třetí částí rozhovoru byl závěr, ve kterém byl dán účastníkovi prostor k doplnění čehokoli, co mu přišlo během rozhovoru na mysl, a byla mu nabídnuta možnost získat výsledky výzkumu.

Během rozhovoru s respondenty byly otázky formulovány tak, aby odpovídaly pravidlům kvalitativního dotazování. Byly kladeny otevřené otázky se zřetelem na vyvarování se otázek návodných. Volnost ve formulování otázek umožnila dotazovat se v jazyce co nejvíce blízkém jazyku klienta.

Rozhovor s klienty byl nahráván na diktafon a následně byl podroben doslovné transkripci, což je převod mluveného projevu z interview do písemné podoby.

Otázky byly sestavovány podle schématu, které navrhl Hendl (2012). Prvním bodem po navržení obecného tématu bylo sepsání všech vedlejších témat a okruhů otázek, které jsou pro účely výzkumu zajímavé. Oblasti zájmu byly uspořádány do vhodného pořadí, tak aby na sebe logicky navazovaly a zároveň zohledňovaly zásady vhodného kladení otázek (např. otázky k citlivým a osobním tématům by se měly pokládat až ke konci rozhovoru apod.). Aby byla příprava úplná, byly předem promyšlené i vhodné prohlubující a sondážní otázky.

5.4 Zakotvená teorie

Přepsaný text byl analyzován pomocí zakotvené teorie, která byla vzhledem k cíli výzkumu zvolena jako nejvhodnější. V následující kapitole jsou popsány principy zakotvené teorie a její aplikace.

Zakotvená teorie neboli grounded theory byla vyvinuta v 60. letech dvacátého století. Na její tvorbě se podíleli autoři Barney Glaser a Anselm Strauss, kteří vydali knihu s názvem „*The Discovery of Grounded Theory*“. (Švaříček, Šedřová, 2007) Od té doby byla zakotvená teorie dále modifikována a přepracována. (Hendl, 2012) Podle Hendla označuje zakotvená teorie zároveň strategii výzkumu i způsob analýzy dat. Teorie je zakotvena v datech získaných v průběhu studia problému. Pozornost je věnována především jednání sledovaných jedinců a procesů ve zkoumaném prostředí. (Hendl, 2005) U tohoto přístupu výzkumník nezačíná stanovováním teorie, kterou následně ověřuje, ale

nejprve se zaměřuje na danou oblast a nechává jí prostor, aby sama stanovila, co je významné. (Strauss, Corbinová, 1999)

Švaříček a Šed'ová (1999) sumarizovali základní principy zakotvené teorie, podle nichž je pro zakotvenou teorii charakteristické, že nepopisuje singulární jevy, ale snaží se vytvořit novou teorii, která je zakotvena v datech. Výzkumník musí přistupovat k datům s maximální nepředpojatostí a otevřenou myslí. Cílem zakotvené teorie je tvorba konceptuálního schématu, které postihuje vztahy mezi proměnnými. Výsledná teorie je tvořena tvrzeními o vztahu mezi proměnnými. Zakotvená teorie se soustředí především na sociální procesy a ukazuje, jak změny podmínek ovlivňující jednání vedou ke změně reakcí aktérů.

5.4.1 Postup zakotvené teorie

Výzkum pomocí zakotvené teorie probíhá ve třech fázích, které na sebe navazují a částečně se překrývají. První fází je sběr dat, který směřuje k teoretické nasycenosti kódů. Potom dochází ke kódování materiálu, díky kterému jsou vytvořeny základní teorie (proměnné). Dále je na základě tvrzení o vztazích mezi proměnnými konstruována teorie.

V zakotvené teorii není potřeba předem určit, jaké množství dat a z jakých zdrojů má výzkumník získat. Sběr dat je ukončen v momentě, kdy jsou data teoreticky nasycena (přestávají generovat nové informace). Během sběru dat dochází k teoretickému vzorkování. Jedná se o hledání dalších potřebných dat, která by mohla rozvinout teorii. Účelem teoretického vzorkování je rozpracovat a nasytit kategorie, které jsou osou pro vznikající teorii. (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007)

Jádrem zakotvené teorie je kódování. Kódování v tomto případě znamená analytické operace, které rozbíjejí data do fragmentů, které jsou dále rozříděny a přiřazeny k určitým konceptům. Tyto koncepty jsou v dalším kroku kategorizovány. Kódování tak pomáhá z množství dat získat proměnné, které jsou stěžejní pro tvorbu teorie. (Švaříček, Šed'ová a kol. 2007)

Strauss a Corbinová uvádějí tři procedury, pomocí kterých lze zacházet s analyzovaným textem- otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování. Jedná se o různé způsoby, jak zpracovávat textový materiál, ale nemusí se používat zcela odděleně, lze mezi nimi plynule přecházet. (Hendl, 2012)

Práce s daty je zahájena otevřeným kódováním, během kterého hledáme v textu témata, kterým přiřazujeme označení. Tato témata jsou na nižší úrovni abstrakce. Fáze

otevřeného kódování vede k vytvoření seznamu témat, který stimuluje výzkumníka při hledání témat dalších. Jednotlivé získané kódy dále řadíme do obecnějších kategorií. Je podstatné postupně navrhopvat co nejvíce abstraktní kategorie, protože vyšší míra abstrakce pomáhá při navrhování teorie. (Hendl, 2012)

Dalším krokem je tzv. axiální kódování, při kterém jsou tvořeny osy, propojující jednotlivé kategorie. Tyto osy jsou tvořeny pomocí zvažování příčin a důsledků, podmínek a interakcí, strategií a konceptů. Pro formulování vtaů mezi kategoriemi lze využít obecné kódovací paradigma podle Strausse a Corbinové, které je uvedeno v Tabulce 3. (Hendl, 2012)

Tabulka 4- Definice pojmů použitých v axiálním kódování

Prvek	Popis
Fenomén	Název celého vztahu nebo schématu. Jedná se o koncept, který drží části při sobě. Někdy je to sledovaný výsledek nebo jedinec.
Kauzální podmínky	Události nebo proměnné, které vedou k fenoménu nebo k jeho vývoji. Jedná se o podmnožinu příčin a jejich vlastností.
Kontext	Těžké odlišit od příčinné podmínky. Záleží na volbě výzkumníka. Jedná se o specifické hodnoty parametrů prostředí. Množina podmínek, která ovlivňuje akce a strategie.
Intervenující podmínky	Podobné jako kontext. Pokud chceme, můžeme identifikovat kontext jako moderující proměnné a intervenující podmínky jako mediátorové proměnné. Není však zcela jasné, jak je odlišit.
Akce, strategie jednání	Cílené a záměrné aktivity, které jsou odpovědí na fenomén a intervenující podmínky.
Následky	Jedná se o důsledky akcí a strategií, úmyslných i neúmyslných.

Zdroj: Hendl, 2012, s. 250

V další fázi zpracování dat se začíná s integrací výsledků, jedná se o tzv. selektivní kódování. Při selektivním kódování využíváme výsledky axiálního kódování, jimiž je obraz vztahu mezi různými kategoriemi. Výzkumník hledá hlavní témata a kategorie, které jsou ústředním bodem vznikající teorie a těžištěm pro vytvořenou síť konceptů a propojení mezi nimi. Cílem analýzy je ústřední kategorie, kolem které jsou integrovány ostatní kategorie vzniklé během axiálního kódování. (Hendl, 2012) Ústřední kategorie musí být v centrálním postavení vůči ostatním kategoriím a musí pod ní spadat velké množství kódů. Pro ústřední kategorii je rovněž charakteristické, že pod sebe dokáže pojmut další kategorie, a je dostatečně abstraktní. Výsledná teorie bývá popsána teoreticky a rovněž bývá zobrazována pomocí schématu. (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007)

6 Sběr a analýza dat

V následující kapitole je popsán výzkumný vzorek, u kterého probíhalo výzkumné šetření. Podstatná část kapitoly je věnována analýze dat, konstruování teorie a formulování zakotvených tvrzení. V závěru kapitoly jsou shrnuty výsledky analýzy, které jsou generalizovány a spojovány s teorií spokojenosti, na základě které bylo výzkumné šetření konstruováno.

6.1 Výzkumný vzorek

Kvalitativní šetření pochází z rozboru výpovědí pěstounů. Bylo osloveno 6 pěstounských rodin, šetření se byly ochotny zúčastnit 4 z nich. Rozhovor probíhal vždy s pěstounkou, jelikož muži v rodině buď nebyli, nebo se z časových důvodů nechtěli rozhovoru zúčastnit. Výzkumné šetření proběhlo se 4 ženami různého věku, které mají dítě svěřené do pěstounské péče. Ve třech případech se jednalo o pěstounskou péči příbuzenskou, v jednom případě o pěstounskou péči zprostředkovanou.

Všichni respondenti jsou klienty nestátní neziskové organizace LATUS pro rodinu o. p. s., která byla ochotna podpořit realizaci výzkumu prostřednictvím poskytnutí kontaktů na pěstounské rodiny. LATUS pro rodinu o. p. s. sídlí v Plzni a je jednou z organizací, která na území Plzeňského kraje poskytuje pěstounům službu doprovázení. Všichni respondenti, kteří se výzkumu zúčastnili, využívají službu od začátku roku 2013 a mají různé klíčové pracovníky.

6.2 Obsahově kategoriální analýza

Text této kapitoly je věnován popisu kategorií, vyvozených na základě kategorizování jednotlivých kódů, které se v rozhovorech s respondenty objevily. Některé z kategorií byly více zřejmé, a vznikly již na základě pročitání sebraného textu a jednotlivých kódů. Jiné kategorie vznikly až sekundárně rozdělením počátečních kategorií, nebo přeskupováním

jednotlivých kódů. V rámci popisu kategorií jsou shrnuta klíčová témata, kterým se respondenti během rozhovorů nejčastěji věnovali. Pro ilustraci je popis kategorií doplněn o přímé výroky respondentů. Přehled jednotlivých kategorií a příklady výroků viz Příloha č. 8. Uvedené kategorie byly dále podrobeny axiálnímu kódování, pomocí něhož byly sestaveny kauzální vztahy mezi nimi.

6.2.1 Očekávání od služby

Do této kategorie jsou zařazeny výroky, které popisují očekávání pěstounů od služby. Ve výpovědích všech respondentů se objevují výroky, které naznačují, že pěstouni o službě neměli předem žádné informace: „*neměla jsem do té doby vůbec žádné informace*“, „*vůbec nic jsem nevěděla*“. Respondenti se ve výpovědích rovněž shodují na tom, že jejich očekávání bylo spíše negativní povahy: „*budou zase problémy*“, „*představovala jsem si, že je to zbytečný*“, „*teď mě budou hlídat, jestli to dělám dobře*“, „*jsem jako v policejním dozoru*“.

Z výše uvedeného vyplývá, že pěstouni neměli před zahájením spolupráce s doprovázející organizací žádné informace o nabízené službě, což pravděpodobně mělo velký vliv na formování jejich očekávání od služby.

6.2.2 Přínos služby

Do této kategorie jsou zařazeny výroky, které popisují přínosy služby, které pěstouni subjektivně vnímají. V této souvislosti pěstouni nejčastěji hovořili o jistotě, že se mají v případě potřeby kam obrátit: „*když mám problém, můžu si promluvit*“, „*kdyby byly dýl potom problémy, mám se kam obrátit*“, „*kdyby něco stalo, bysme se poradili*“, „*člověk ví, na koho se má obrátit*“. Často se ve výpovědích respondentů objevovaly rovněž výroky, týkající se možnosti sdílení problémů ať už s pracovníky nebo s dalšími lidmi, kteří jsou ve stejné situaci: „*měla bych to jenom sama v sobě, můžete popovídat*“, „*vidíte ty problémy těch druhých*“, „*vidíte, že v jinejch rodinách to maj mnohem horší, než to mají oni doma*“, „*nestalo se to jenom Vám*“, „*pěstouni na to nejsou sami*“. Dále jsou do této kategorie zařazeny výroky, které souvisí s finančním zvýhodněním určitých služeb v rámci služby doprovázení: „*cenově určitě vyjde líp*“, „*bezplatnému advokátovi*“, „*za normálních okolností musela všechno hradit*“.

Z četnosti uvedených výroků vyplývá, že pro pěstouny je stěžejním přínosem služby jistota, že se mají na koho obrátit, a možnost sdílení svých problémů s jinými lidmi. Nejdůležitější složkou, která je v rámci nastavení služby garantována zákonem, a zároveň je pěstouny považována za přínosnou, je financování odborných služeb (např. právní poradenství, psychologické poradenství, psychoterapeutická péče).

6.2.3 Hodnocení služby

Pod tuto kategorii byla zařazena hodnocení týkající se služby, která respondenti během rozhovoru uváděli. Hodnotící výroky se nejčastěji vztahovaly k aktivitám, které doprovázející organizace pořádá: „z víkendu všichni úplně nadšený“, „ta setkání co jsou, to je vlastně děsně dobrý“, „líbila ta forma setkání pěstounů“, „ten program byl bezvadnej“ dvě hodiny ten svět venku zůstal, což je bezvadný“. Respondenti se ve svých výrocih často uchýlovali také k hodnocení služby obecně a k hodnocení jejího přínosu: „zjistila jsem, že to zbytečný vůbec není“, „je to hrozně velké přínos pro pěstouny“, „je to opravdu dobrá věc, že pěstouni nejsou sami“.

Téměř všechny hodnotící výroky, které v rozhovorech zazněly, byly pozitivního charakteru. Jediná hodnocení, která nevyznívala pozitivně, se týkala zbytečnosti některých prvků služby. Hodnocení služby nekoresponduje s očekáváními od služby, která byla naopak negativního charakteru.

6.2.4 Hodnocení pracovníků

Tématem, ke kterému se respondenti často vraceli, bylo hodnocení konkrétních pracovníků organizace, a jejich kvalit. Výroky obsažené v této kategorii hodnotí kolektiv pracovníků doprovázející organizace a vztah mezi klienty a jejich klíčovými pracovníky. Respondenti nejčastěji používali výroky hodnotící lidskou stránku pracovníků: „docela spolehliví lidi“, „ženský jsou na pravém místě“, „takový to soucítění s vámi“, „mají příjemný vystupování“, „výborná ženská“. Často také popisovali posun v jejich vztahu s pracovníkem, který se od počátku spolupráce odehrál: „jako kamarádka“, „vytvoříte takovej pěkněj vztah“, „vztah úplně jinej než s někým cizím“, „pomalu jako součást rodiny“.

Z uvedených výroků vyplývá, že respondenti hodnotí pracovníky organizace kladně. Z výroků je rovněž zřejmé, že hodnotí spíše jejich lidské kvality, jelikož hodnocení profesních schopností se zde téměř neobjevuje. Vztah mezi pracovníky a pěstouny je hodnocen jako kamarádský a velmi blízký.

6.2.5 Požadavky pěstounů na podobu služby

Během rozhovorů respondenti zmiňovali svá přání, týkající se podoby služby a jejich požadovaných přínosů. Výroky, vztahující se k této kategorii, nejčastěji souvisely s přínosem služby pro svěřené děti: „já chci akorát sehnat to doučování“, „by se třeba hodilo na těch 14 dní, aby někdo byl s tou malou“, „pomoc, aby nepropadla tomu, čemu propadla máma“.

6.2.6 Vnímání pěstounství

Během rozhovorů se pěstouni často vyjadřovali k podobě pěstounství obecně a k jejich subjektivnímu vnímání legislativního zakotvení pěstounské péče. Z výroků obsažených v této kategorii vyplývá, že pěstouni nepovažují přístup státu k pěstounům a tím i legislativní úpravu za dostatečně individuální. Některá práva a povinnosti pěstounů daná zákonem považují za obecně vhodná, ale pro ně samotné za zbytečná: „mají malinký děti, takže jako je to dobrý pro ně“, „když by byly ty děti malý, tak pro to moc nejsem“, „lidi třeba co jsou sami a mají v pěstounce dítě“. Respondenti se shodují na tom, že institut pěstounské péče je pro péči o ohrožené děti důležitý: „holčičce by bylo lepší v tej pěstounskej rodině“, „měly ty děti chodit co nejdřív do pěstounských rodin“, „pomůže se dětem hodně“. Ve výpovědích pěstounů se rovněž objevují výroky hodnotící možnou motivaci ostatních pěstounů: „berou to kvůli tomu, aby nemuseli dělat“, „určitě budou hrát roli peníze“.

6.2.7 Zkušenosti s pěstounstvím

Tématem, ke kterému se respondenti během rozhovorů často vraceli, byly jejich vlastní zkušenosti s pěstounstvím. Do této kategorie jsou zařazeny výroky, které se týkají pozitivních nebo neutrálních zkušeností s výkonem pěstounské péče. Všichni respondenti

se shodují na tom, že nevidí rozdíl mezi výchovou vlastních dětí a výchovou dětí v pěstounské péči: „*cítím se jako jejich maminka, a ne pěstounka*“, „*beru je jako svoje děti*“, „*nepřijde mi, že bych byla nějaká pěstoun*“, „*ony mě berou vlastně jako mámu*“, „*mně to ani nepřijde, prostě to je jako moje dítě*“, „*jako kdybych vychovávala svoje děti*“.

6.2.8 Problémy spojené s pěstounstvím

S přijetím dítěte do pěstounské péče je spojena celá řada složitých situací. Součástí této kategorie jsou výroky respondentů, týkající se problémů spojených s procesem přijímání dítěte do pěstounské péče, nebo se samotným výkonem pěstounské péče. Respondenti, kteří mají dítě svěřené do příbuzenské pěstounské péče, ve svých výpovědích často zmiňovali rozsáhlost změn, které náhlé přijetí dítěte přineslo: „*od základu jsem si změnila život*“, „*nehodím teď do práce, tak se to změnilo úplně všechno*“, „*já jsem opustila práci, kterou jsem měla nesmírně ráda, a mrzí mě to*“, „*jak jsem doma, nemám kamarádku, nemám vlastně nikoho*“, a také časovou náročnost péče o dítě, na kterou nebyli připraveni: „*nemůžeme ho poslat nikam samotného*“, „*neměla čas na ty moje vnučky*“, „*nemůžu se věnovat těm dalším*“, „*musela jsem ho odvézt do školky, přivést ze školky*“. Ve výpovědích pěstounů se často objevovaly výroky, týkající se negativní zkušenosti s biologickým rodičem dítěte, a obav ze setkávání s ním: „*nebylo by moc dobrý, kdyby se s ní H. dál setkával*“, „*víc mě bolí, že přijde pan S. a dělá si nějaký nároky po 5 letech*“, „*nasliboval spoustu věcí*“, „*táta nemá vyloženě zájem*“, „*rozhodilo to mě a rozhodilo to i jeho*“.

6.2.9 Problémy s výchovou dětí

Během rozhovorů se respondenti zabývali rovněž problémy, které se při výchově svěřených dětí objevují, nebo objevovaly. Pěstouni se nejčastěji zmiňovali o přílišném trávení volného času dětí u počítače: „*docílila jsem toho teďko s tím počítačem*“, „*nevím, co dělat s tím, jak furt sedí u počítače*“.

6.2.10 Hodnocení úspěšnosti pěstounství

Respondenti se během rozhovorů zamýšleli nad tím, v čem spatřují smysl pěstounské péče, a jak poznají, že byla pěstounská péče úspěšná. Všichni se shodují na tom, že úspěšnost

pěstounské péče je na posouzení samotných svěřených dětí: „oni pak nejlíp řeknou, jaký jsme byli“. Dále v této souvislosti hovořili o dobrém vychování a žádoucích projevech chování: „že se bude správně chovat“, „připravenej bude pro život dobře“, „nebudou krást“, „nebyly nějaký potvory vyčůraný“. Všichni respondenti se rovněž shodli na tom, že úspěchem bude, pokud děti nebudou opakovat chování svých rodičů: „věnovala jednou do budoucna tej rodině“, „strach, aby nepropadly tomu, co máma“, „první ta rodina, aby se taky nechytla alkoholu“.

6.2.11 Situace dětí před svěřením do pěstounské péče

Do této kategorie jsou zařazeny výroky, kterými respondenti popisují, v jaké situaci a v jakém stavu se nacházely svěřené děti před přijetím do pěstounské péče. Pěstouni často zmiňují umístění do ústavní péče: „klidně ho dal ve 2 letech do DD“, „v tom děcáku zbytečně 2 roky“, a důvody, proč byly děti odebrány z péče rodičů: „pak se o ně nestarala“, „kvůli alkoholu ty děti od ní šly“, „malýho tu nechala“.

6.2.12 Specifické problémy dětí v pěstounské péči

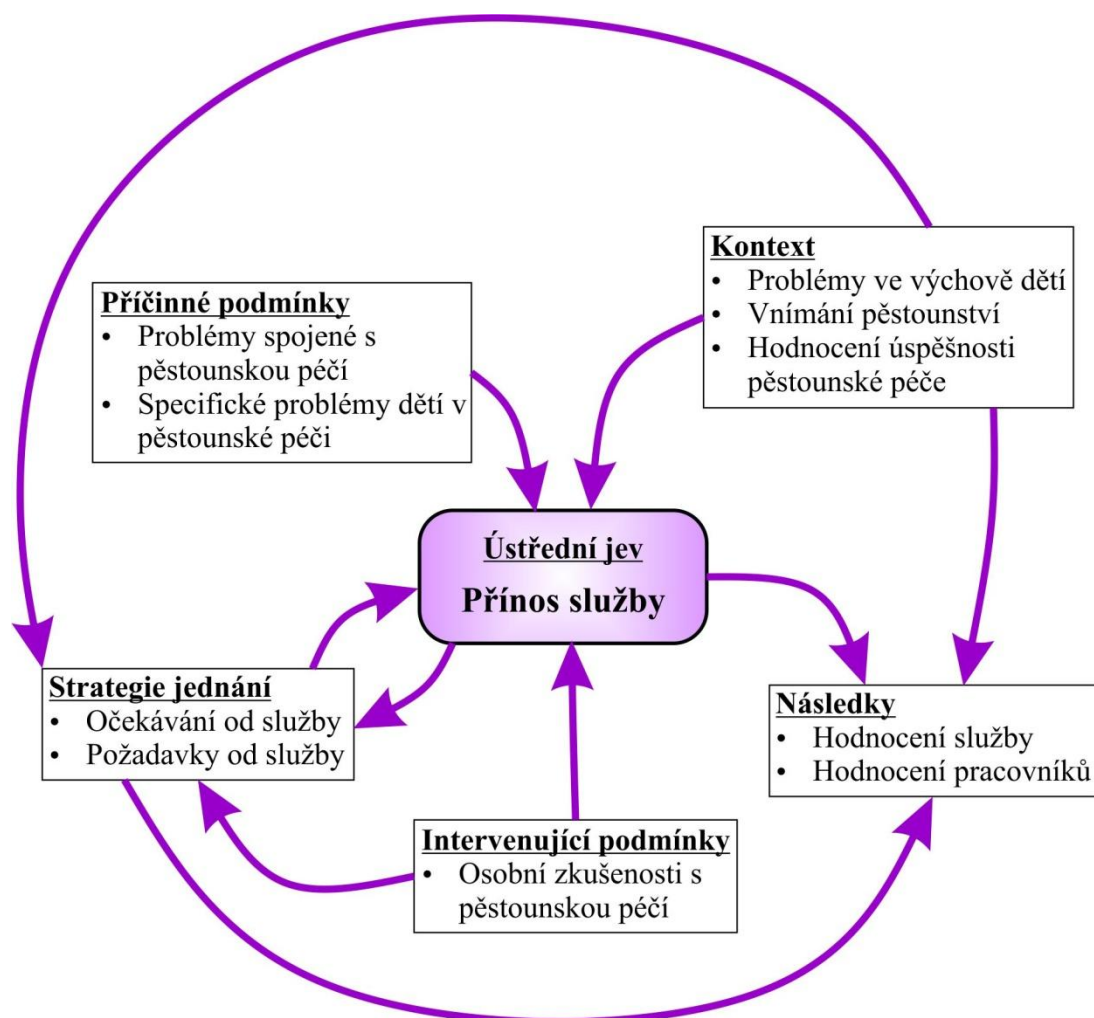
Děti svěřené do pěstounské péče se často potýkají s celou řadou problematických situací, specifických pro náhradní rodinnou péči. Respondenti v této souvislosti zmiňovali především vztah dětí s jejich biologickými rodiči. Pěstouni se uchylovali k popisům osoby rodiče: „jeho otec byl protivnej“, „dělala ze sebe takovýho chudáčka“, „tu iniciativu on nemá“. Objevovaly se rovněž výroky vztahující se ke vztahu svěřených dětí k biologickým rodičům, a vlivu jejich kontaktů: „poznala, že ten táta tady nefunguje ani jako kamarád“, „naslíboval jí spoustu věcí, nakonec z toho úplně sešlo“, „s tátou se nebudu stýkat, zas mě jen využívá“, „prvně nepřišla, spletla datum“, „měl z toho strach“, „s mámou se ani jedna nechtějí vidět“.

Z uvedených výroků vyplývá, že pro pěstouny i pro svěřené děti je vztah s biologickými rodiči problematický a ohrožující.

6.3 Konstrukce teorie

Na základě axiálního kódování vyšly najevo vztahy mezi jednotlivými výše uvedenými kategoriemi. Ve schématech, postihujících tyto vztahy se nejčastěji objevovala kategorie „Přínos služby“ (viz 6.2.2), z tohoto důvodu se stala ústředním jevem pro další analýzu.

Obrázek 4- Schéma vztahů mezi kategoriemi



Z uvedeného schématu vyplývá, že přínos služby, tak jak ho vnímají pěstouni, je ovlivněn celou řadou faktorů. Tyto faktory lze hledat mezi problémy (viz 6.2.8), které jednotlivým respondentům přineslo přijetí dítěte do pěstounské péče, ale také mezi problémovými situacemi (viz 6.2.12), které jsou typické pro děti v pěstounské péči. Jako přínos služby, pak pěstouni vidí právě takové fenomény, které reagují na jejich problémy, vyplývající z pěstounské péče.

Přínos služby vnímají respondenti v kontextu dalších fenoménů, mezi které lze zařadit např. problémy ve výchově dětí (viz 6.2.9), se kterými se respondenti v současné době potýkají, ale také to, jakým způsobem vnímají respondenti pěstounství (viz 6.2.6), a jaké cíle (viz 6.2.10) si v rámci výkonu pěstounské péče vytyčili (tedy hodnocení úspěšnosti pěstounské péče).

Mezi intervenující podmínky, které rovněž ovlivňují vnímaný přínos služby, se řadí osobní zkušenosti respondentů s pěstounskou péčí (viz 6.2.7), a tedy i to, jak služba na tyto zkušenosti reaguje.

Reakcí na vnímaný přínos služby jsou strategie jednání, mezi které jsem zařadila formulování dalších požadavků na službu (viz 6.2.5), a reformulaci očekávání od služby (viz 6.2.1). Následkem tohoto jednání, a reakcí na toto jednání je pak hodnocení služby (viz 6.2.3) a hodnocení pracovníků (viz 6.2.4), kteří službu poskytují.

6.3.1 Příčinné podmínky vedoucí k vnímání přínosu služby

V průběhu kódování jsem dospěla ke dvěma kategoriím, které považuji za kauzální podmínky, pro vnímání přínosu služby. Jedná se o problémy spojené s pěstounskou péčí (viz 6.2.8) a o specifické problémy dětí v pěstounské péči (viz 6.2.12). Obě kategorie jsou si velmi blízké a shrnují, s jakými problémovými situacemi se pěstounské rodiny potýkají.

Pěstouni v této souvislosti hovoří o životních změnách, způsobených přijetím dítěte do pěstounské péče, o časové náročnosti péče, o nedostatečném sociálním kontaktu s okolím, a o problematickém vztahu s biologickými rodiči dětí. Právě problematického vztahu s biologickými rodiči se do vysoké míry týká i kategorie shrnující specifické problémy dětí v pěstounské péči.

Pro utvoření názoru na přínos služby je velmi důležité, jaké problémy pěstounské rodiny mají, nebo měli. Lze předpokládat, že vnímané přínosy služby jsou právě takové, které reagují na specifické problémy pěstounů a určitým způsobem ovlivňují proces jejich řešení, nebo vyrovnávání se s nimi.

6.3.2 Přínos služby jako ústřední jev

Z popisu kategorie (viz 6.2.2) lze usoudit, že jako největší přínos služby pěstouni vnímají jistotu, že se mají v případě problému na koho obrátit, že mohou své problémy sdílet, a že

v případě potřeby dostanou příspěvek na odborníka, který jim pomůže řešit závažnější problém, přesahující rámec služby.

Jak již bylo uvedeno výše, nejčastěji zmiňovaným problémem je vztah pěstounské rodiny s biologickými rodiči dítěte. Podpora tohoto vztahu a nastavení kontaktů je jedním z nabízených prvků služby (viz 2.3.2). Pokud tento problém nastane a je řešen, je tento prvek služby vnímán jako přínos. Pro ilustraci uvedu příklad z výpovědi respondentky:

„Když vlastně ten jeho otec byl protivnej, tak jsem to řekla. Tak se udělalo sezení a řešilo se to prostě mezi tím otcem a mnou.....Je to typ člověka, kterej ani nevěděl, že nějakýho synátora má, a najednou si bude hrát na vzornýho, že potkal nějakou krasavici, která by chtěla H. spíš pro sebe.....Už se to vyřešilo, takhle mě to vyhovuje. Mně se ulevilo, že už sem nejezdí ta paní, že jezdí jenom otec. Mně se ulevilo aspoň v tomhle, protože já jsem byla věčně vydeptaná, protože ona měla věčně nějaký průvovídky.....To mně pomohlo, že jsem to mohla říct a že se to pak nějak řešilo. To je prospěšný pro ty lidi si myslím, že takhle ty schůzky dělaj.“

6.3.3 Kontext, ve kterém je vnímán přínos služby

Pěstouni vnímají přínos služby v určitém kontextu, který zároveň determinuje jejich reakce a strategie jednání. Jednou z kategorií, která utváří kontext, jsou problémy ve výchově dětí, se kterými se pěstouni potýkají (viz 6.2.9). Výše jsem již zmínila, že problémy, kterými si pěstouni prošli nebo prochází, ovlivňují vnímaný přínos služby. Aktuální problémy ve výchově dětí však rovněž ovlivňují strategie jednání, kterými se pěstouni pokoušeli problémy řešit.

Za fenomén ovlivňující kontext lze považovat také to, jakým způsobem pěstouni vnímají pěstounství jako instituci. Z definování dané kategorie (viz 6.2.6) lze usuzovat, že respondenti vnímají pěstounství jako důležité a potřebné pro zdravý vývoj dětí. Zároveň však považují přístup k pěstounům ze strany zákona za málo individuální. V tomto kontextu tedy vnímají také přínos služby. Za přínosné považují respondenti pouze některé povinné prvky služby (příspěvek na odborné služby), jiné považují za zbytečné (dovolená), a některé přímo za ohrožující (podpora styku dětí s biologickými rodiči). Toto smyšlení dále ovlivňuje strategie jednání pěstounů, tedy to, jaké požadavky na službu mají, a jaká od ní mají očekávání.

Dalším prvkem, který dotváří kontext, je hodnocení úspěšnosti pěstounství, tedy to, jaké cíle si pěstouni v rámci výkonu pěstounské péče vytyčili. Pěstouni si nejčastěji kladou

za cíl vychovat ze svěřených dětí slušné lidi, a předejít tomu, aby se dali na dráhu svých rodičů. Z uvedeného vyvozují, že jako přínos služby budou vnímat prvky, které jim pomáhají v dosahování tohoto cíle. Vzdálenost od cíle a překážky na cestě k cíli budou zároveň determinovat jejich očekávání a požadavky na službu (tedy strategie jednání).

6.3.4 Intervenující podmínky

Na vnímaný přínos služby mají vliv také intervenující podmínky, za které považují osobní zkušenosti respondentů s pěstounstvím. Z definice kategorie (viz 6.2.7) lze vyvodit, že pěstouni kladou svůj vztah se svěřeným dítětem na stejnou rovinu jako vztah s dítětem vlastním. Sami sebe tedy nevnímají jako pěstouny, ale spíše jako rodiče. Lze předpokládat, že z této perspektivy budou nahlížet také přínos služby a modifikovat svá očekávání od služby a své požadavky, které na službu mají.

6.3.5 Strategie jednání, které reagují na vnímaný přínos služby

Strategie jednání vycházejí z vnímaného přínosu služby a reagují na intervenující podmínky. Za strategii jednání považují očekávání od služby (viz 6.2.1) a požadavky, které pěstouni na službu mají (viz 6.2.5) Právě očekávání a požadavky na službu jsou modifikovány tím, jaký přínos služby pěstouni vnímají, stejně jako kontextem a intervenujícími podmínkami, které přínos služby ovlivňují.

Z popisu kategorií lze soudit, že se před zahájením spolupráce potýkali pěstouni s nedostatkem informací a jejich očekávání od služby byla díky tomu spíše negativního charakteru. Během spolupráce se jejich očekávání na základě zkušeností formují, stejně jako jejich požadavky. Požadavky, které respondenti zmiňovali, většinou směřovaly ku prospěchu svěřených dětí, a skrze ně ku prospěchu pěstounů.

6.3.6 Hodnocení jako následek strategie jednání

Podle schématu je následkem očekávání pěstounů a jejich požadavků na službu, hodnocení služby (viz 6.2.3) a hodnocení pracovníků, kteří službu poskytují (viz 6.2.4). Na základě výše uvedené teorie se dá předpokládat, že naplnění nebo předčení očekávání a požadavků, povede ke kladnému hodnocení služby, a tedy i ke spokojenosti s ní.

Z popisu kategorií vyplývá, že je hodnocení služby i pracovníků ze strany respondentů kladné.

Pěstouni hodnotí kladně aktivity, pořádané organizací i přínos těchto aktivit a dalších služeb. Domnívám se, že kladné hodnocení služby může být ovlivněno poměrně velkou diskrepancí mezi očekáváním klientů a realitou. Tento předpoklad lze opřít o výroky respondentů: „Zjistila jsem, že to zbytečný vůbec není a že jsem se děsně mylila... Takže je to v týhle rovině určitě užitečný.“, „Jsem si myslela, Ježíš Marja, oni mi přidají nějakou tu korunu a teď mě budou hlídat, jestli to dělám dobře, ale je to příjemný, takový odreagování.“

Pěstouni kladně hodnotili rovněž své klíčové pracovníky a jejich kolegy, se kterými se setkali na doprovodných akcích organizace. Hodnocení služby a hodnocení pracovníků považují za úzce spjaté kategorie, které spolu souvisí a mohou se navzájem ovlivňovat. Není zde však zcela jasná kauzalita. Nelze zcela rozlišit, zda by služba byla takto kladně hodnocena, i kdyby nebyl vytvořen tak kladný vztah k pracovníkovi a opačně. Vrátime-li se však k ústřední kategorii, kterou je přínos služby, můžeme dojít k předpokladu, že hodnotí-li pěstoun jako přínos služby možnost sdílet a mít se na koho obrátit, musí mít ke klíčovému pracovníkovi vybudovaný pozitivní vztah, který tak pravděpodobně ovlivňuje hodnocení služby a tím i spokojenost s ní.

6.4 Shrnutí výsledků analýzy

Na základě výše uvedeného schématu a jeho rozboru jsem došla k závěru, že to, jak pěstouni hodnotí službu doprovázení, vychází z jejich očekávání a jejich potřeb. Pokud jsou jejich potřeby díky službě naplňovány, hodnotí službu kladně. Službu hodnotí kladně i ve chvíli, jsou-li naplněna jejich kladná očekávání, nebo nenaplněna jejich negativní očekávání. Tato teze koresponduje i s výše uvedenými telickými teoriemi, podle kterých je člověk spokojen, pokud jsou uspokojovány jeho potřeby.

Další poznatek, ke kterému jsem v rámci analýzy dospěla, se týká přínosu služby. Pěstouni vnímají jako přínos služby především to, že se mají na koho obrátit s případným problémem, a že mohou své problémy sdílet. Lze předpokládat, že jako přínos hodnotí něco, co je jim prospěšné, tedy uspokojuje jejich potřeby. Z uvedeného lze vyvodit závěr, že pěstouni potřebují sdílet své problémy a mít jistotu podpory v řešení problému. Pokud se pěstouni dostanou do problematické situace, objeví se u nich potřeba situaci řešit. Je-li

vyřešena s pomocí poskytované služby, začne být tento prvek služby vnímán jako přínos, jelikož vedl k uspokojení potřeby. Na základě uvedeného jsem dospěla k tezi, že úspěšné vyřešení problému vede k vyšší spokojenosti se službou. Tento předpoklad se slučuje rovněž s telickými teoriemi spokojenosti, i s diskrepanční teorií, podle které je spokojenost významně ovlivňována vnímaným rozdílem mezi minulým a současným stavem. Pokud tedy vede intervence doprovázejícího pracovníka ke zlepšení situace, dá se předpokládat, že bude spokojenost se službou vyšší.

Na základě rozboru dat jsem dospěla k teorii, že je spokojenost se službou rovněž ovlivněna tím, čeho chtějí pěstouni v rámci výkonu pěstounské péče dosáhnout, tedy tím, jaký pro ně má pěstounská péče smysl. Jejich aspirace se vždy týká dobré výchovy a budoucnosti svěřených dětí. Což je potvrzeno rovněž tím, že i požadavky pěstounů na službu se vztahují k dětem, a jejich výchově. Z uvedeného lze vyvodit závěr, že pokud budou pěstouni v rámci služby podporování v dosahování svých cílů a naplnění smyslu pěstounské péče, povede to k jejich větší spokojenosti se službou.

6.5 Diskuse

Uvedené výsledky výzkumu mohou být ovlivněny celou řadou faktorů, a to jak na straně výzkumníka, tak na straně respondentů, či okolností, za kterých výzkum probíhal.

Domnívám se, že výsledky výzkumu nelze v plné míře generalizovat, jelikož výzkum probíhal pouze v rámci jedné organizace. Tato organizace poskytuje službu určitým způsobem, který se může do velké míry lišit od podoby služby doprovázení, poskytované jinými organizacemi.

Neopomenutelným faktorem, ovlivňujícím výsledky je nepochybně volba výzkumného vzorku. Rozhovory byly prováděny s respondenty, kteří s výzkumem souhlasili, a to na základě prosby ze strany doprovázející organizace. Lze jen těžko odhadnout, jakým způsobem by službu a její prvky hodnotili respondenti, kteří s účastí na výzkumu nesouhlasili, a jak by jejich výpovědi ovlivnily výsledky výzkumu.

Výsledky mohou být zkresleny rovněž mou osobou, kdy jako výzkumník pokládám otázky, kategorizuji a interpretuji na základě svých osobních zkušeností, které jsou ovlivněny určitými osobnostními charakteristikami. Jsem si vědoma toho, že ačkoli mohou být mé pracovní zkušenosti v oblasti náhradní rodinné péče v určitých aspektech

přínosem, mohou také prostřednictvím nevědomých předpokladů do vysoké míry ovlivňovat samotný výzkumný proces.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jaké faktory ovlivňují spokojenost pěstounů s poskytovanou službou, a zda jsou pěstouni s její současnou podobou spokojeni.

Před zahájením samotného výzkumu bylo stěžejní zjištění, že spokojenost je determinována mnoha proměnnými, mezi které patří například představy a očekávání, míra naplňování potřeb a cílů, rozdílnost mezi minulým stavem, současným stavem a žádoucím stavem.

Na základě uvedených oblastí jsem sestavila jednotlivé okruhy výzkumných otázek, které směřovaly ke zjišťování míry spokojenosti se službou. Výpovědi všech čtyř respondentek jsem analyzovala pomocí zakotvené teorie, v jejímž rámci byly z výpovědí vybrány jednotlivé výroky, které byly dále kategorizovány a uspořádány do schématu, zohledňujícího vztahy mezi nimi. Výstupem analýzy byla formulace zakotvených tvrzení, která jsou výsledkem výzkumného šetření.

Podle výsledků výzkumu jsem došla k závěru, že míra spokojenosti pěstounů se službou je zvyšována ve chvíli, kdy jsou očekávání pěstounů od služby naplněna nebo předčena. Dále také v případě, kdy se objeví v rodině problém, který je díky službě úspěšně vyřešen, nebo když služba napomáhá pěstounům v naplnění jimi vnímaného smyslu pěstounské péče. Služba je rovněž pozitivně hodnocena, když je pro pěstouny nějakým způsobem přínosná. Za důležité považuji zjištění, že pěstouni vnímají jako stěžejní přínos služby možnost, sdílet své problémy, a rovněž jistotu, že se mají v případě problému na koho obrátit. Hodnocení služby a tedy i spokojenost s ní je rovněž ovlivňována vztahem pěstouna s klíčovým pracovníkem.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že respondenti jsou spokojeni s podobou služby doprovázení, tak jak ji poskytuje LATUS pro rodinu o. p. s. Respondenti kladně hodnotili jednotlivé prvky služby a vyzdvihovali kvality pracovníků organizace.

Domnívám se, že výsledek výzkumného šetření dokazuje, že je důležité přistupovat ke klientům individuálně a zjišťovat jejich očekávání, představy, přání a cíle. Za neméně důležité považuji mapovat, jaké prvky služby vnímají pěstouni jako přínosné. Na základě těchto zjištění pak lze nejen odhalit, do jaké míry je pěstoun se službou spokojený, ale také to, jaké jsou jeho potřeby, a tím otevřít prostor pro další spolupráci.

Resumé

Cílem této diplomové práce je popsat principy služby doprovázení poskytované pěstounům a zjistit, zda jsou pěstouni se službou spokojeni, a co jejich spokojenost ovlivňuje.

Základem výzkumného šetření byl popis teoretických poznatků v oblasti teorií spokojenosti a v oblasti péče o ohrožené děti, a to především péče pěstounské. V textu práce byl zmíněn rovněž historický, politický a legislativní kontext, který souvisí se změnami v oblasti náhradní rodinné péče, ke kterým v současné době dochází, a je tak zdůvodněním volby tématu práce.

Zjišťování spokojenosti pěstounů se službou doprovázení, která je jim poskytována, probíhala formou kvalitativního rozhovoru, který byl dále analyzován pomocí zakotvené teorie. Výsledkem výzkumného šetření je zjištění, jaké faktory ovlivňují spokojenost pěstounů se službou, a rovněž do jaké míry jsou pěstouni s podobou poskytované služby spokojeni.

Resumé

The objective of this thesis is to describe principles of guidance service provided to foster parents and to determine whether foster parents are satisfied with the service, and what influences their satisfaction.

The basis of the research was the description of theoretical knowledge in the theory of satisfaction and in the care of vulnerable children, particularly the foster care. In the thesis there was also mentioned historical, political and legislative context, which is related to changes in the foster care system, which currently occur. It is justification for the choice of the subject of the thesis.

Detecting the satisfaction of the foster parents with the guidance service that they were provided was in the form of qualitative interview, which was further analyzed using grounded theory. Which factors affect satisfaction of foster parents with the service, and also the extent to which the foster parents are satisfied with the form of service are the results of the research.

Seznam literatury

AMALTHEA o.s. 2010. *Pro zájemce o pěstounskou péči*. StudioPress, 2010. Dostupné z: http://www.amalthea.pardubice.cz/projekty/ostatni/nrp_systemova_zmena/nove%20formy%20pestounske%20pece_web.pdf

BARTONÍČKOVÁ, Marie. 2013. Následky novely. *Průvodce náhradní rodinnou péčí*, 2013, č. 2.

BASS, Sandra, Margie K. SHIELDS a Richard E. BEHRMAN. 2004. *Children, Families, and Foster Care: Analysis and Recommendations*. Children, Families, and Foster Care, 2004, č.14, s. 4-29. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/1602752>.

BINAROVÁ, Monika. 2007. *Životní spokojenost a fungování rodin s tělesně postiženým dítětem*. Brno, 2007, 126 l., [14] l. příl. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Psychologický ústav.

BUBLEOVÁ, Věduna, Alena VÁVROVÁ, Lucie VRÁNOVÁ a Jana FRANTÍKOVÁ. *Základní informace o náhradní rodinné péči*. Vyd. 1. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-87455-01-2.

CRAWFORD SOLBERG, Emily, Ed DIENER, Derrick WIRTZ, Richard E. LUCAS a Shigehiro OISHI. 2002. Wanting, having, and satisfaction: Examining the role of desire discrepancies in satisfaction with income. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2002, vol. 83, issue 3, s. 725-734. DOI: 10.1037//0022-3514.83.3.725.

ČERNÁ, Ria a David SVOBODA. 2011. *Metodika doprovázení: Podpora, vzdělávání a kontrola při výkonu náhradní rodinné péče*. 1. vyd. Pardubice: Amalthea o.s., 2012. ISBN 978-80-904801-0-0.

ČERNÁ, Ria, psychologka a sociální pracovníce Amalthea Pardubice [ústní sdělení], Plzeň, 26.6.2012

ČERNÁ, Ria. *Attachment – vznik a vývoj teorie, možnosti diagnostiky vztahové vazby*. Praha, 2012.

DICKER, Sheryl, Elysa GORDON a Jane KNITZER. 2002. *Improving the Odds for the Healthy Development of Young Children in Foster Care. Promoting the Emotional Well-Being of Children and Families Policy Paper*, 2002, č. 2. Dostupné z: <http://hdl.handle.net/10022/AC:P:9268>.

DIENER, Ed, et al. 1999. Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 1999, 125.2: 276.

DIENER, Ed. 1984. Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 1984, vol. 95, issue 3, s. 542-575. DOI: 10.1037/0033-2909.95.3.542.

DIENER, Ed; LUCAS, Richard E. 2000. Subjective emotional well-being. *Handbook of emotions*, 2000, 2: 325-337.

DRAPELA, Victor J. 2003. *Přehled teorií osobnosti*. 4. vyd. Překlad Karel Balcar. Portál, 2003, 175 s. ISBN 80-717-8766-3.

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. 2009. *Sociální patologie: analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 218 s. ISBN 978-802-4727-813.

FRANKL, Viktor Emil a Elisabeth S LUKAS. 2006. *Vůle ke smyslu: vybrané přednášky o logoterapii*. Brno: Cesta, 2006, 212 s. ISBN 80-729-5084-3.

GABRIEL, Zbyněk a Tomáš NOVÁK. 2008. *Psychologické poradenství v náhradní rodinné péči*. Vyd. 1. Praha, 2008, 144 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4717-883.

GREESON, K. P. 2011. Johanna. *Complex Trauma and Mental Health in Children and Adolescents Placed in Foster Care: Findings from the National Child Traumatic Stress Network*. Childwelfare, 2011, č. 6. ISSN 0009-4021.

GURKOVÁ, Elena a [překlad ze slovenského jazyka Vlasta WIRTHOVÁ]. *Hodnocení kvality života: pro klinickou praxi a ošetrovatelský výzkum*. 1. vyd. Grada. ISBN 802473625X.

HAMPLOVÁ, Dana. 2004. *rodina, práce a další faktory*. 1. vyd. Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2004, 43 s. Sociologické studie/Sociological Studies, 04:06. ISBN 80-733-0063-X.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. 2010. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010, 797 s. ISBN 978-80-7367-686-5.

HENDL, Jan. 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha, 2012, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

KIM, Jungsik; HATFIELD, Elaine. 2004. Love types and subjective well-being: A cross-cultural study. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 2004, 32.2: 173-182.

KOCOURKOVÁ, Jana, sociální pracovnice Latus Plzeň [ústní sdělení], Plzeň, 13. 11. 2012.

KULÍSEK, Petr. 2000. *Problémy teorie raného citového přilnutí*. Československá psychologie, 2000, roč. 44, č. 5, s. 405-423.

LANGMEIER, Josef a Zdeněk MATĚJČEK. 1974. *Psychická deprivace v dětství*. Praha: Avicenum, 1974.

MATEIDES, A. 1999. *Spokojnosť zákazníka a metódy jej merania: koncepty a skúsenosti*. Bratislava: Epos, 1999. ISBN 80-8057-113-9.

- MATĚJČEK, Zdeněk. 1986. *Rodiče a děti*. Praha: Avicenum, 1986. ISBN 08-011-86.
- MATĚJČEK, Zdeněk. 1999. *Náhradní rodinná péče : průvodce pro odborníky , osvojitele a pěstouny*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-717-8304-8.
- MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-807-3677-398.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd., 2011. ISBN 978-802-6200-413.
- MELOY, Mary Elizabeth a Deborah A. PHILLIPS. 2012. *Fosterchildren and placement stability: The role of child care assistance*. Journal of applied developmental psychology, 2012, roč. 33, č. 5, s. 252-259. ISSN 0193-3973.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- NENADÁL, Jaroslav. 2002. *Moderní systémy řízení jakosti: quality management*. 2. dopl. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-726-1071-6.
- NENADÁL, Jaroslav. 2004. *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. dopl. vyd. Praha: Management Press, 2004. ISBN 80-726-1110-0.
- NOVOTNÁ, Věra, právnička Vše pro venkov [ústní sdělení], Klatovy, 31. 1. 2014.
- Občanský zákoník. In: 89. 2012
- PRECLÍKOVÁ, Júlia, sociální pracovníce Centrum pro dítě a rodinu LATUS Plzeň [ústní sdělení], Plzeň, 27. 9. 2013

ROBERTSON, Anne S. 2006. *Including parents, foster parents and parenting caregivers in the assessments and interventions of young children placed in the foster care system*. Children and youth services review, 2013, č. 28, s. 180-192. ISSN 0190-7409.

RUDOLFOVÁ, Aneta. 2013. *Metodika procesu deinstitutionalizace*. Praha: Sdružení SOS dětských vesniček, 2013. ISBN 978-80-905641-1-4.

STRAUSS, Anselm, Juliet, CORBINOVÁ. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

TUCKER, David J. a Michael J. MACKENZIE. 2012. *Attachment theory and change processes in foster care*. Children and youth services review, 2012, č. 34, s. 2208-2219. ISSN 0190-7409.

VÁGNEROVÁ, Marie. 2012. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-802-6202-257.

Velký sociologický slovník: II. svazek P-Z. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996, s. 749-1627. ISBN 80-718-4310-5.

World Declaration on the Survival, Protection and Development of Children and Plan of Action. *UNO., New York, 1990*.

Zákon o sociálně-právní ochraně dítěte. In: 401. 2012

ZEZULOVÁ, Dagmar. *Pěstounská péče a adopce*. Vyd. 1. Portál, 2012, 197 s. ISBN 978-802-6200-659.

Internetové zdroje:

Amalthea, o.s. [online]. 2008 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.amalthea.pardubice.cz/>

Analýza současného stavu institucionálního zajištění péče o ohrožené děti. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7305/Analyza.pdf>

APA. AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct [online]. 2010 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>

Dávky pěstounské péče. *Integrovaný portál MPSV* [online]. 2012 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/dpp>

DOSTÁLOVÁ, Alena. Hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb [online]. 2008 [cit. 2014-04-11]. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta. Vedoucí práce Mirka Wildmannová. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/137435/esf_b/Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct](http://is.muni.cz/th/137435/esf_b/Ethical%20Principles%20of%20Psychologists%20and%20Code%20of%20Conduct)

Eudaemonia. *Vocabulary.com* [online]. 2014 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: (<https://www.vocabulary.com/dictionary/eudaemonia>

Eudaimonie. *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/eudaimonie-eudaimonia>

Formy náhradní rodinné péče. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14501>

Legislativa. *Ohrožené dítě* [online]. 2002 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <http://www.ohrozenedite.cz/index.php?stranka=legislativa>

PĚSTOUNI MAJÍ PRÁVO NA SLUŽBY. Zpráva z dotazníkového šetření v pěstounských rodinách [online]. 2007 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: http://www.pestounskapece.cz/do_zprava.php.

Práva dětí. *Unicef.cz* [online]. 2004 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.unicef.cz/co-delame/kde-pusobime>

Právní předpisy. *Náhradní rodinná péče: česko-slovenský časopis* [online]. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, 1998-2004 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: http://www.nahradnirodina.cz/pravni_predpisy

PRECLÍKOVÁ, Júlia. Kvalitativní sonda postojů odborníků k pěstounské péči na přechodnou dobu [online]. 2013 [cit. 2014-04-11]. Diplomová práce. ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI, Fakulta pedagogická. Vedoucí práce Vladimíra Lovasová. Dostupné z: <http://theses.cz/id/avikvg/>

Prezident vetoval zákon o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Václav Klaus* [online]. 2012 [cit. 2012-11-22]. Dostupné z: <http://www.klaus.cz/clanky/3181>

Proces zprostředkování. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14502>

Spokojenost. *Wiki knihovna* [online]. 2012 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://wiki.knihovna.cz/index.php/Spokojenost>

Standardy kvality sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2009 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Telické chování. *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/telicke-chovani>

Závěrečná doporučení Výboru OSN pro práva dítěte: Česká republika [online]. 2003 [cit. 2014-04-10] Dostupné z:

http://www.unicef.cz/odkazove_zdroje_textove_materialy/zaverecna_doporuceni_vyboru_osn_pro_prava_ditete_ke_2_zprave_2003.doc

Závěrečná doporučení Výboru pro dětská práva OSN: Česká republika [online]. 2011 [cit. 2014-04-10] Dostupné z: http://www.unicef.cz/odkazove_zdroje_textove_materialy/zaverecna_doporuceni_vyboru_osn_pro_detska_prava_ke_3_a_4_zprave_2012.doc

Závěry Výboru pro práva dětí OSN z roku 1997 ke stavu naplňování Úmluvy o právech dítěte v ČR [online]. 1997 [cit. 2014-04-10] Dostupné z: http://www.unicef.cz/odkazove_zdroje_textove_materialy/zavery_vyboru_pro_prava_deti_osn_z_roku_1997_k_1_zprave.doc

ZVĚŠKOVÁ, Lenka. Metodologické možnosti měření spokojenosti klientů ve veřejném sektoru [online]. 2009 [cit. 2014-04-11]. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta. Vedoucí práce Svatava Nunvářová. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/137850/esf_m/

Seznam obrázků a tabulek

Obrázek 1- Hierarchie lidských potřeb dle A. Maslowa	26
Obrázek 2 - Způsob definování znaků spokojenosti	45
Obrázek 3- Nedostatečné prvky pomoci pěstounům	50
Obrázek 4- Schéma vztahů mezi kategoriemi	66
Tabulka 1 - Přehled metod zaměřujících se na zjišťování míry spokojenosti	47
Tabulka 2- Popis metod orientujících se na prožité zkušenosti	48
Tabulka 3- Opatření, která by nejvíce napomohla řešení situace pěstounských rodin	51
Tabulka 4- Definice pojmů použitých v axiálním kódování	59

Seznam příloh

Příloha č. 1- Přehled dokumentů, vztahujících se k ochraně dětí a jejich práv

Příloha č. 2 - Přehled právních předpisů upravujících náhradní rodinnou péči a související předpisy

Příloha č. 3 - Frequency of Trauma Types for Children and Adolescents with Placement in Foster Care

Příloha č. 4- Výše odměny pěstouna

Příloha č. 5 - Výše příspěvku na úhradu potřeb dítěte, příspěvku na vozidlo, příspěvku při převzetí dítěte do péče a příspěvku při ukončení pěstounské péče

Příloha č. 6- Informovaný souhlas účastníků výzkumu

Příloha č. 7- Návod k rozhovoru

Příloha č. 8 – Přehled kategorií a příklady kódů

Přílohy

Příloha č. 1- Přehled dokumentů, vztahujících se k ochraně dětí a jejich práv

Vnitrostátní předpisy

- Usnesení Předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., [m9] o vyhlášení Listiny základních práv a svobod
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 97/1963 Sb., o mezinárodním právu soukromém a procesním, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník – s účinností od 1. 1. 2010
- Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže
- Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů
- Zákon č. 110/2006 Sb., o životním minimu, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami způsobenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů

- Zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky
- Instrukce MPSV č.j. 21-12242/2000 ze dne 15.3. 2000, kterou se stanoví rozsah evidence dětí a obsah spisové dokumentace o dětech, vedené orgány sociálně-právní ochraně dětí a obsah spisové dokumentace o žadatelích o osvojení a o svěření do pěstounské péče
- Instrukce č.j. 142/2007-Org. ze dne 5. 4. 2007, kterou se upravuje postup při výkonu soudních rozhodnutí o výchově nezletilých dětí

Mezinárodní smlouvy, předpisy a doporučení

- Sdělení č. 104/1991 Sb., o Úmluvě o právech dítěte
- Sdělení č. 45/2003 Sb.m.s., o přijetí Opčního protokolu k Úmluvě o právech dítěte o zapojování dětí do ozbrojených konfliktů
- Sdělení č. 209/1993 Sb., o sjednání Smlouvy mezi Českou republikou a Slovenskou republikou o právní pomoci poskytované justičními orgány a o úpravě některých právních vztahů v občanských a trestních věcech
- Sdělení č. 34/1998 Sb., o Úmluvě o občanskoprávních aspektech mezinárodních únosů dětí
- Sdělení č. 43/2000 Sb., o Úmluvě o ochraně dětí a spolupráci při mezinárodním osvojení
- Sdělení č. 132/2000 Sb.m.s., o Evropské úmluvě o osvojení
- Sdělení č. 66/2000 Sb.m.s., o Evropské úmluvě o uznávání a výkonu rozhodnutí o výchově dětí a obnovení výchovy dětí
- Sdělení č. 47/2001 Sb.m.s., o přijetí Evropské úmluvy o právním postavení dětí narozených mimo manželství.
- Sdělení č. 54/2001 Sb.m.s., o přijetí Evropské úmluvy o výkonu práv dětí
- Sdělení č. 141/2001 Sb.m.s., o přijetí Úmluvy o pravomoci orgánů, použitelném právu, uznávání, výkonu a spolupráci ve věcech rodičovské zodpovědnosti a opatření k ochraně dětí
- Sdělení č. 90/2002 Sb.m.s., o přijetí Úmluvy o zákazu a okamžitých opatřeních k odstranění nejhorších forem dětské práce (Úmluva č.182)
- Sdělení č. 91/2005 Sb.m.s., o sjednání Úmluvy o styku s dětmi
- Vyhláška č. 33/1959 Sb., o Úmluvě o vymáhání výživného v cizině

- Vyhláška č. 132/1976 Sb., o Úmluvě o uznávání a výkonu rozhodnutí o vyživovací povinnosti
- Sdělení č. 209/1992 Sb., o Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod
- Nařízení Rady (ES) č. 2201/2003 ze dne 27. 11. 2003 o příslušnosti a uznávání a výkonu rozhodnutí ve věcech manželských a ve věcech rodičovské zodpovědnosti a o zrušení nařízení (ES) č. 1347/2000
- Rezoluce Rady Evropské unie z 26.6.1997 o nedoprovázených nezletilcích, kteří jsou příslušníky třetích zemí (97/ C 221/03)
- Doporučení RE 4(1984) o rodičovské zodpovědnosti
- Doporučení RE 6(1987) o pěstounských rodinách
- Doporučení RE 2(1993) o medikociálních aspektech zneužívaných dětí
- Doporučení RE 1286 (1996) o Evropské strategii pro děti

Zdroj: Legislativa. *Ohrožené dítě* [online]. 2002 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <http://www.ohrozenedite.cz/index.php?stranka=legislativa>

Příloha č. 2 - Přehled právních předpisů upravujících náhradní rodinnou péči a související předpisy

- Zákon o rodině
- Zákon o sociálně-právní ochraně dětí
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy
- Usnesení Předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Dávky pěstounské péče upravuje zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů
- Částky životního minima, z nichž se vychází při výpočtu dávek pěstounské péče, upravuje zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů
- Peněžitou pomoc v mateřství upravuje zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů
- Příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádnou okamžitou pomoc upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
- Příspěvek na péči (pro osoby závislé na péči z důvodu zdravotního handicapu) upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Zápočet péče pro účely důchodového pojištění upravuje zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění předpisů pozdějších
- Zákon 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu, příjmení, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., o správním řízení, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, ve znění pozdějších předpisů
- Zákoník práce č. 262/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů

- Zákon č. 97/1963 Sb., o mezinárodním právu soukromém a procesním, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně
- Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů
- Instrukce MPSV č.j. 21-12242/2000 ze dne 15.3. 2000, kterou se stanoví rozsah evidence dětí a obsah spisové dokumentace o dětech, vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a obsah spisové dokumentace o žadatelích o osvojení a o svěřením do pěstounské péče
- Instrukce č.j. 142/2007-Org. ze dne 5. 4. 2007, kterou se upravuje postup při výkonu soudních rozhodnutí o výchově nezletilých dětí

Zdroj: Právní předpisy. *Náhradní rodinná péče: česko-slovenský časopis* [online]. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, 1998-2004 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: http://www.nahradnirodina.cz/pravni_predpisy

Příloha č. 3 - Frequency of Trauma Types for Children and Adolescents with Placement in Foster Care

Table 1

Frequency of Trauma Types for Children and Adolescents with Placement in Foster Care for Total Sample ($n = 2,251$) and Complex Trauma Subsample ($n = 1,584$)

Variable	Total Sample (%)	Complex Trauma Subsample (%)
Neglect	68.0	82.6
Traumatic loss/bereavement/separation	63.1	66.2
Impaired caregiver	59.8	74.4
Domestic violence	54.2	72.0
Emotional abuse	51.4	71.9
Physical abuse	48.4	64.0
Sexual abuse	32.0	41.9
Sexual assault	15.1	17.2
Community violence	14.3	16.7
Physical assault	12.0	14.6
Other trauma	11.8	12.8
Illness/medical trauma	8.3	9.7
School violence	8.0	8.8
Serious injury/accident	7.5	8.8
Extreme interpersonal violence	5.4	6.7
Natural disaster	3.0	3.2
Forced displacement	2.2	2.4
Kidnapping	1.8	2.3
War/terror in United States	0.3	0.4
War/terror outside United States	0.5	0.4

Zdroj: Greeson, 2011, s. 99

Příloha č. 4- Výše odměny pěstouna

(1) Výše odměny pěstouna činí za kalendářní měsíc, není-li dále stanoveno jinak,

- a) 8 000 Kč, je-li pečováno o jedno dítě,
- b) 12 000 Kč, je-li pečováno o 2 děti,
- c) 20 000 Kč,
 - 1. je-li pečováno alespoň o 3 děti,
 - 2. je-li pečováno alespoň o 1 dítě, které je osobou závislou na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni II (středně těžká závislost) nebo ve stupni III (těžká závislost) nebo ve stupni IV (úplná závislost),
 - 3. jde-li o osobu v evidenci, a to i v případě, že nepečuje o žádné dítě, nebo
- d) 24 000 Kč, pečuje-li pěstoun alespoň o 1 dítě, které mu bylo svěřeno na přechodnou dobu, a toto dítě je osobou závislou na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni II (středně těžká závislost) nebo ve stupni III (těžká závislost) nebo ve stupni IV (úplná závislost).

(2) Za každé další dítě svěřené do péče osoby pečující se odměna pěstouna podle odstavce 1 písm. c) bodů 1 a 2 zvyšuje o polovinu částky uvedené v odstavci 1 písm. a). Za každé další dítě, které je osobě v evidenci svěřeno do jiné péče, než je pěstounská péče na přechodnou dobu, se odměna pěstouna podle odst. 1 písm. c) bod 3 nebo písm. d) zvyšuje o polovinu částky uvedené v odstavci 1 písm. a).

Zdroj: Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Příloha č. 5 - Výše příspěvku na úhradu potřeb dítěte, příspěvku na vozidlo, příspěvku při převzetí dítěte do péče a příspěvku při ukončení pěstounské péče

Příspěvek na úhradu potřeb dítěte:

(3) Výše příspěvku na úhradu potřeb dítěte činí za kalendářní měsíc

- a) 4 500 Kč pro dítě ve věku do 6 let,
- b) 5 550 Kč pro dítě ve věku od 6 do 12 let,
- c) 6 350 Kč pro dítě ve věku od 12 do 18 let,
- d) 6 600 Kč pro dítě ve věku od 18 do 26 let.

(4) Jde-li o dítě, které je podle zákona o sociálních službách osobou závislou na pomoci jiné fyzické osoby, činí příspěvek na úhradu potřeb dítěte

Dítě ve věku	Dítě ve stupni závislosti I (lehká závislost) Kč	Dítě ve stupni závislosti II (středně těžká závislost) Kč	Dítě ve stupni závislosti III (těžká závislost) Kč	Dítě ve stupni závislosti IV (úplná závislost) Kč
Do 6 let	4 650	5 550	5 900	6 400
6 – 12 let	5 650	6 800	7 250	7 850
12 – 18 let	6 450	7 800	8 300	8 700
18 – 26 let	6 750	8 100	8 600	9 000

Příspěvek na zakoupení motorového vozidla:

Na příspěvek má nárok **osoba pečující**, která má v pěstounské péči nejméně 3 děti nebo má nárok na odměnu pěstouna z důvodu péče o 3 děti, včetně zletilých nezaopatřených dětí, jež zakládají osobě pečující nárok na odměnu pěstouna. Výše příspěvku na zakoupení motorového vozidla činí 70 % pořizovací ceny motorového vozidla nebo prokázaných výdajů na opravy, nejvýše však 100 000 Kč.

Příspěvek při převzetí dítěte do péče:

Výše příspěvku při převzetí dítěte činí, jde-li o dítě ve věku:

do 6 let, 8 000 Kč,

od 6 let do 12 let, 9 000 Kč,

od 12 let do 18 let, 10 000 Kč.

Příspěvek při ukončení pěstounské péče:

Nárok na příspěvek při ukončení pěstounské péče má fyzická osoba, která byla ke dni dosažení zletilosti v pěstounské péči, a to ke dni zániku nároku této osoby na příspěvek na úhradu potřeb dítěte. Výše jednorázového příspěvku činí 25 000 Kč.

Zdroj: Dávky pěstounské péče. *Integrovaný portál MPSV* [online]. 2012 [cit. 2014-04-11].

Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/dpp>

Příloha č. 6- Informovaný souhlas účastníků výzkumu

Informovaný souhlas účastníků výzkumu

Já.....souhlasím s pořízením zvukového záznamu mého rozhovoru s Nikol Kamenickou, který proběhl dne..... za účelem sepsání diplomové práce.

Rovněž souhlasím s přepisem výsledného zvukového záznamu a s jeho analýzou.

Prohlašuji, že jsem byla srozuměna s tím, že pokud se v průběhu rozhovoru objeví pro mne obtížná témata, mohu na ně odmítnout odpovědět.

Byla jsem seznámena a souhlasím se způsobem, jak bude zachována důvěrnost, a jak bude má identita chráněna během výzkumu i po jeho skončení.

V.....dne.....

.....

Příloha č. 7- Návod k rozhovoru

Návod k rozhovoru

1. Úvod

- představení se
- seznámení s cílem práce
- podepsání souhlasu s nahráváním

2. Okruhy otázek

- **Očekáváníí:**
 - co o službě dopředu věděl?
 - jaké měl představy, když se o ní dozvěděl, co očekával?
 - jak blízká byla jeho očekávání skutečnosti?
 - co si nyní myslí, že mu služba může přinést?
- **Adaptace:**
 - jak dlouho službu využívá?
 - změnilo se za tu dobu ve vaší spolupráci něco? (co, kdy, proč)
- **Potřeby:**
 - je nyní něco, co potřebuje a s čím by mu mohla služba pomoci?
 - ptá se ho pracovník na to, co by potřeboval?
 - pomáhá mu s naplněním potřeb?
 - už byla pomocí služby nějaká potřeba naplněna? už někdy s něčím pracovník pomohl?
- **Smysl:**
 - PP hodně ovlivňuje životní styl - co mu přináší?, vidí v ní smysl?
 - hovoří o tom někdy s klíčovým pracovníkem?
- **Cíle:**
 - je něco, čeho chce v PP dosáhnout?
 - ví o tomto cíli pracovník?
 - cítíte u něj podporu v dosahování svého cíle?
- **Dobré vztahy:**
 - pomáhá mu klíčový pracovník?
 - přemýšlel někdy o změně?
- **Překonání problému:**
 - byla mu někdy spolupráce nepříjemná?
 - jak to překonali?
- **Porovnávání s jinými lidmi:**
 - zná lidi doprovázené stejnou organizací?
 - myslí si, že jim Latus pomáhá s tím, co potřebují?
 - zná lidí doprovázené jinou organizací?
- **Pocity a názory:**
 - jaký má ze služby pocit?
 - považuje ji za užitečnou?

3. Závěr:

- je něco co by chtěl dodat?
- je něco, co si v průběhu rozhovoru uvědomil?
- bude mít zájem o výsledky výzkumu?

Příloha č. 8 – Přehled kategorií a příklady kódů

Kategorie	Dílčí kategorie	Příklady kódů
Prvky spokojenosti se službou	Očekávání od služby	nevěděla, že existuje
		nic do té doby nevěděla
		budou zase problémy
		budou k nám chodit domů
		teď nás budou otravovat
		co je mi do cizích lidí, dyť mi nepomůžou
		co oni mi tam budou povídat o mejch problémech
		nevěděla nic
		vůbec žádné informace
		přímo nevěděla, co jak bude
		ze začátku člověk neví, do čeho jde
		představovala jsem si to trochu jinak
		myslela, že bude naklánět více na mou stranu
		o tom nic nevěděli
		nevěděla o tom vůbec nic
		si neuměla představit o co jde
		budeme dostávat informace, jak se o dítě starat
		představa byla úplně mylná
		představovala jsem si, že je to zbytečný
		nevěděla vůbec nic
		nečekala jsem nic
		vůbec nic jsem nevěděla
		teď mě budou hlídat, jestli to dělám dobře
		jsem jako v policejním dozoru
	přišlo jako že je to zbytečný	
	měla představy, zjistila, že to není takhle	
	Přínos služby	cenově určitě vyjde líp
		řešilo se to mezi tím otcem a mnou
		udělalo sezení
		bude se to znova řešit
		nikdy mě neodmítla
		snažila se to nějak vyřešit
		z člověka to jakoby spadne
		má se komu vypovídat
		vždycky pomohla
		hradí z toho 2000
dají doučovatelku		
můžu někomu postěžovat		
když mám problém, můžu promluvit		
dá třeba nějakou tu radu		
bezplatnému advokátovi		
šla se mnou		
kdyby byly dýl potom problémy		

		můžu jí to říct
		odreagujete prostě
		za normálních okolností musela všechno hradit
		nebudu vědět s něčím rady
		vím, že můžu za nima
		když by nějaký problém, prostě jdu za paní B.
		viděla ty ostatní, jak vlastně se na to pěstounství dali
		děti se takm takhle setkali
		taky vcelku vyřešili díky tomuhle zařízení
		dostanete až když se setkáte s lidma, který ten problém mají
		nestalo se to jenom Vám
		nemáte to jenom v sobě
		pěstouni na to nejsou sami
		člověk ví, na koho se má obrátit
		člověk setká s dalšíma pěstounskýma rodinama
		pomůže jenom to, že to někdo vyslechne
Hodnocení služby		různý výhody
		tábor je určitě dobrá věc
		líbí se mi 20 h za rok to školení
		líbí, že ve formě výletu
		pro děti je to výhodný
		mně to vyhovuje
		takhle to i docela vyhovuje
		jsem spokojená
		ty srazy dobrý
		jsem moc spokojená
		je to takový fajn
		z víkendu všichni úplně nadšený
		mně se to hrozně líbí
		vzdělání je něčemu možná dobrý
		jsou nadšený
		libilo se mu tam hodně
		malej byl úplně nadšenej
		takže to bylo fajn
		hrozně se mu líbilo
		věc, kterou udělali opravdu dobře
		tuto je dobrý, výborný
		ta setkání cou jsou, to je vlastně děsně dobrý
		přišlo jako že je to zbytečný
		zjistila jsem, že to zbytečný vůbec není
		je to určitě užitečný
		así nejlepší jak je to teď
		líbila ta forma setkání pěstounů
		bylo to pro mě hrozně náročný celej den
		strašně se nám to líbilo
		fakt strašně strašně hezký to setkání

Hodnocení pracovníků	má to opravdu něco do sebe
	hrozně se mi líbilo, jak ty děti zabavili
	ten program byl bezvadnej
	mě samotnou to prostě naplnilo úplně
	je to přínos velkej
	jsem ráda, že tohle zařízení existuje
	je to hrozně velkej přínos pro pěstouny
	je to opravdu dobrá věc, že pěstouni nejsou sami
	je to bezvadná věc
	spolupráce je bezvadná
	dalo mi to hrozně
	hrozně ráda na to vzpomínám
	docela spolehlivý lid
	samý rozumný lidi
	mají příjemný vystupování
	na Orlíku byli fajn lidi
	nepamatuju, že bychom se k sobě chovali nepříjemně
	výborná ženská
	ohromná
	sympatická
	je hodná
	byla sympatická od začátku
	radši vezmu ty mladší
	mají jiná názory
	sympatický ty děvčata
	příjemný, ochotný, milý
	paní F. je příjemná
	ohromná ženská
	aby byli všichni takový
	paní X. je úžasná ženská
	jako kamarádka
	a ten přístup fantastickéj, fantastickéj
	pro mě byl cizí člověk
	vytvoříte takovej pěkněj vztah
	neberete jako cizí
	pomalů jako součást rodiny
	vztah úplně jinej než s někym cizím
	ty holky jsou bezvadný
	ten lidskej přístup
	není to takový strohý
	to studeno tam není
ta vřelost	
takový to soucítění s vámi	
ženský jsou na pravým místě	

Pěstounství	Přání a požadavky na službu	<p>bych to potřebovala každéj tejděn to doučování</p> <p>chci aby dobře prospíval</p> <p>já bych to jako nechtěla měnit</p> <p>já chci akorát sehnat to doučování</p> <p>by se třeba hodilo na těch 14 dní, aby někdo byl s tou malou</p> <p>to mi chybělo v tu chvíli</p> <p>potřebovala jsem na chvíli do tý školy</p> <p>skontaktovat s někým z psychologie pro tu holku</p> <p>bych byla nešťastná, kdyby se to mělo stát tady u těch holek</p> <p>strach mam o Janu</p> <p>hlavně, aby nepropadla alkoholu</p> <p>nepropadla tomu, čemu propadla máma</p>
	Vnímání pěstounství	<p>spolupráce víceméně jako povinná</p> <p>nebude spolupracovat</p> <p>ty peníze, ty dávky by mohli zastavit</p> <p>někdo měl vlastně svý vlastní, jako mám já</p> <p>potom si brali jiný děti z těch domovů</p> <p>dovolená je pro ty lidi, co pracujou</p> <p>mají malinký děti, takže jako je to dobrý pro ně</p> <p>spíš jsem to brala jako pro pracující, starající se o dětičky</p> <p>pro ty bych řekla dovolená má mnohem větší smysl</p> <p>když by byly ty děti malý, tak pro to moc nejsem</p> <p>když jsou velký, tak oni už potom ten názor je</p> <p>ty děti malý, nejsem prostě pro ten kontakt s rodiči</p> <p>nastane takovej případ, že to pro děti není moc dobrý</p> <p>malá má všechno, má lásku</p> <p>určitě budou hrát roli peníze</p> <p>bude mít v tej dušičce zmatek</p> <p>nevěřim, že si ten táta ji bude brát, že ji má rád</p> <p>holčičce by bylo lepší v tej pěstounskej rodině</p> <p>nejlepší je, aby rodina fungovala</p> <p>pak mají akorát zmatek</p> <p>jiní těch problémů třeba mají mnohem víc</p> <p>pomůže se dětem hodně</p> <p>měly ty děti chodit co nejdřív do pěstounských rodin</p> <p>hrozně málo pěstounů, který by nevychovali žádný děti</p> <p>takovýhle lidi by třeba potřebovali</p> <p>lidi třeba co jsou sami a mají v pěstounce dítě</p> <p>ty děti rostou vlastně</p> <p>v některých rodinách třeba kdo ví jak to dělají</p> <p>ona fetuje nebo ona je takhle, berou to kvůli tomu</p> <p>berou to kvůli tomu, aby nemuseli dělat</p> <p>je to i mezi našima, to si nevyberete, já si myslím, že je to většina</p> <p>co chtěj od nás starejch</p> <p>nechápu, že to udělali jako povinnost</p>

		dávají těch 8000 a to taky nechápu, že ty zdraňujou, nemůžu pochopit proč
		dávají ještě ten příspěvek
Zkušenosti s pěstounstvím		částečně omládne
		radost z toho, když se něco povede
		manželova maminka by nás mohla zastat, pomáhala nám ho vždy hlídat
		cítím se jako jejich maminka a ne pěstounka
		beru je jako svoje děti
		neberu jako že by mě to zatěžovalo
		má mnohem větší smysl než u mě, už děti velký
		nepřijde mi, že bych byla nějaká pěstoun
		jako by ty holky byly moje vlastní
		ony mě berou vlastně jako mámu
		právě na tu Janinu pubertu
		to nejhlavnější je určitě na nás
		žiju furt stejně
		já jsem z těch dětí vlastně nevyrostla, protože malýho mám od malička
		mně to ani nepřijde, prostě to je jako moje dítě
		jako kdybych vychovávala svoje děti
		já jsem při něm chodila do práce
		přišlo mi to jako normálně taková povinnost, jako když jsem měla svoje děti
Problémy spojené s pěstounstvím		nepotřebuju si od něj odpočinout, já jsem s ním ráda furt
		já jsem opustila práci, kt jsem měla nesmírně ráda a mrzí mě to
		někdy bych byla radši v tý práci
		jak jsem doma nemám kamarádku, nemám vlastně nikoho
		nemůžeme ho poslat nikam samotnýho
		potkávali jsme se tam a spíš se mýjeli
		nebylo by moc dobrý, kdyby se s ním K. setkával
		bude si hrát na vzornýho tatínka
		chtěla by Tomáška spíš pro sebe
		víc mě bolí, že přijde pan Kohout a dělá si nějaký nároky po 5 letech
		je tam problém ten alkohol
		nasliboval spoustu věcí
		táta nemá vyloženě zájem
		iniciativu nemá
		neměla čas na ty moje vnučky
		je to Tomášovo rodina, musím to tolerovat
		celou tu dobu mi nikdo nic nedával
		nemůžu se věnovat těm dalším
		musela jsem ho odvézt do školky, privézt ze školky
		mi ho ještě nechtěli do tej pěstounské dát
	rozhodilo to mě a rozhodilo to i jeho	
	neplatí na toho malýho, jak jí určil soud	
	že jsem jí snad malýho sebrala nebo co	

		kdybch si ho nevzala, tak vlastně dneska je v děcáku
		ze mě udělala tu nejhorší
		že malýho chci pro peníze
		oni mi řeknou, že to dělám pro peníze
		že ho chci pro peníze
Problémy s výchovou dětí		problémy vlastně tak nějak hodně velký nebyly
		problémy úplně na začátku
		uklidnilo, zaběhlo se to
		problémy zase začaly nastupovat začátkem školního roku
		nepropadla tomu, čemu propadla máma
		pořád jen u toho počítače
		byla bezproblémová a potom se z ní tuto stalo
		docílila jsem toho tedko s tím pocitacem
		ze školy jezdí rovnou domů
		i když s ním mlátí puberta
		že se na počítači učí, ale neučí
		začal lajdačit
		šlo z kopce
		děti si prostě furt myslí, že je jim ukřivděno
		máš všechno, na co si vzpomeneš, to máš
Hodnocení úspěšnosti pěstounství		asi se dá poznat jedině podle toho dítěte
		že se bude správně chovat
		připravenej pro život dobře
		pozná až budou větší
		jak je vychovávám
		nebudou krásť
		takový nějaký normální základy
		chovat se k sobě hezky
		k ostatním hezky
		nebyly nějaký potvory vyčůraný
		je to hrozně těžký, dělám pro to maximum
		co si ty holky z toho vezmou
		opravdu záleží na nich
		věnovala jednou do budoucna tej rodině
		první ta rodina, aby nepropadla alkoholu
	měla spořádanej život jako mám třeba já	
	strach, aby nepropadly tomu, co máma	
	aby se naučil jinýmu chování, než měla máma	
Sitauce dětí před svěřením do pěstounské péče		klidně ho dal ve 2 letech do DD
		když byly holky ještě malý a maminka kvůli alkoholu, ty děti od ní šly
		pak se o ně nestarala
		když bylo 5 mamina vzala zpět
		měli jsme ho v péči 3. osoby
		fungovalo půl roku, po půl roce bylo ještě horší
		skončil v dětskym domově
		v tom děcáku zbytečně 2 roky

Specifické problémy dětí v pěstounské péči	nebyla vývojově jako osmiměsíční
	ležela, nehejbala se
	kvůli alkoholu ty děti od ní šly
	pak se o ně nestarala
	s malým docela velký potíže
	problém většího rázu, což s K. teďko momentálně je
	I. to má problematický
	nikam jinam fakt nemůže
	má to složitý
	pro něj by to asi byla katastrofa, kdyby přišel někam jinam
	jeho otec byl protivnej
	v Honzíkův prospěch se to vyřešilo
	poznala, že ten táta tady nefunguje ani jako kamarád
	ten má problémy
	nasliboval jí spoustu věcí
	nakonec z toho úplně sešlo
	s tátou nebudu stýkat
	zas jen využívá
	tvoje povinnost je, abys tomu tátovi zavolala
	tu iniciativu on nemá
	si myslí, že to má v životě těžký
	táta sem za ním přijde
	na co si vzpomeneš, to máš
	mají takový jinačí názory
	malýho tu nechala
	strala já pořád
	když bude chtít, on si jí vždycky najde
	prvně nepřišla, spletla datum
	právě ronila slzy
	dělala ze sebe takovýho chudáčka
	měl z toho strach
s mámou se ani jedna nechtějí vidět	