Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií

Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji

Field social work for families with children in the Ústí region

Bc. Iva Mudrová

Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PhDr. Pavel Navrátil, Phd.

Ústí nad Labem 2012

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem „Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji“ zpracovala samostatně a že všechny použité zdroje jsou uvedeny v bibliografii.

V Ústí nad Labem dne 17. 12. 2012 Bc. Iva Mudrová

Poděkování

Děkuji panu doc. PhDr. Pavlu Navrátilovi, PhD. za odborné vedení mé práce, cenné rady a připomínky. Děkuji také sociálním pracovnicím, které byly ochotné se mnou strávit čas a přispět tím významně do mého výzkumu.

V neposlední řadě děkuji všem svým nejbližším, za jejich trpělivost, podporu a pomoc při zpracování této práce.

Obsah

Úvod 6

1 Rodina s dětmi **9**
1.1 Ohrožená rodina 10
1.1.1 Ohrožení vycházející z nedostatečného potenciálu rodiny reagovat na potřeby dětí 12
1.1.2 Ohrožení vycházející ze změn v pojetí rolí v rodině 14
1.1.3 Ohrožení v důsledků změn podpory rodiny a očekávání vůči ní 15
1.1.4 Rizika ovlivňující fungující rodinu 16
1.2 Vztahy rodiny 19
1.3 Kultura rodiny 20

2 Sociálně-právní ochrana dítěte **22**
2.1 Kompetence sociálního pracovníka OSPODu 22
2.2 Klient OSPODu 24
2.2.1 Ohrožení vycházející z nedostatečného potenciálu rodiny reagovat na potřeby dětí v kontextu pomoci sociálních pracovníků 24
2.2.2 Ohrožení vycházející ze změn v pojetí rolí v rodině v kontextu pomoci sociálních pracovníků 25
2.2.3 Ohrožení v důsledků změn podpory rodiny a očekávání vůči ní v kontextu pomoci sociálních pracovníků 25
2.3 Sanace rodiny 26
2.4 Je ústavní výchova nutná? 30
2.5 Práce s ohroženou rodinou/dítětem 32

3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi **39**
3.1 Sociální služby 39
3.2 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi 40
3.3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v praxi 41
3.3.1 SAS pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji 42

4 Metodologie výzkumu **48**
4.1 Teorie výzkumu 48
4.2 Kvalitativní výzkum 49
4.2.1 Metoda sběru dat 52
4.2.2 Zásady vedení rozhovoru 53
4.2.3 Vyhodnocení a analýza dat 53
4.3 Operacionalizace 54
4.4 Organizace výzkumu 57

5 Interpretace výsledků výzkumu **59**
5.1 DVO1: Jak vidí pracovníci OSPOD rodinu, se kterou pracují a je případnou adeptkou pro využití SAS pro rodinu s dětmi? 59
5.1.1 Dílčí shrnutí 63

5.2 DVO2: Jaké kompetence mají sociální pracovníci OSPOD i SAS pro rodiny s dětmi, jak pracují a postupují v rámci svého poslání? 64
5.2.1 Charakteristika práce OSPOD, práce a postupy 65
5.2.2 Dílčí shrnutí 68
5.2.3 Náhled na práci pracovníků SAS pro rodiny s dětmi 69
5.2.4 Dílčí shrnuntí 71
5.3 DVO3: Pokládají pracovníci OSPOD za účelné a významné spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi? 72
5.3.1 Náhled na SASky jako takové a očekávání pracovnic OSPODu 72
5.3.2 Dílčí shrnutí 74
5.3.3 Zkušenosti se spoluprací OSPODu a SASek 74
5.3.4 Dílčí shrnutí 75
5.3.5 Pomoc SASek 75
5.3.6 Dílčí shrnutí 77
5.3.7 Smysl SASek 77
5.3.8 Dílčí shrnutí 78
5.3.9 Možnosti změny spolupráce se SASkami 78
5.3.10 Dílčí shrnutí 79
5.4 DVO4: Lze dle pracovnic OSPOD eliminovat nařizování ústavní výchovy spoluprací se SAS pro rodiny s dětmi? 80
5.4.1 Dílčí shrnutí 81
5.5 DVO5: Jak pracovníci OSPOD zvládají nápor práce a nahlížet komplexně na každou klientskou rodinu? 81
5.5.1 Obsazenost oddělení SPOD pracovnicemi 81
5.5.2 Dílčí shrnutí 82
5.5.3 Čas pro zamýšlení se nad souvislostmi 82
5.5.4 Dílčí shrnutí 83
5.5.5 Sanace rodiny a role SASky 83
5.5.6 Dílčí shrnutí 84
5.6 DVO6: Je v Ústeckém kraji adekvátní počet SAS pro rodiny s dětmi? 84
5.6.1 Dílčí shrnutí 85

Závěr 86
Bibliografie 91
Anotace 95
Annotation 96

Jmenný rejstřík 97
Věcný rejstřík 98
Stať 100

Úvod

Pro svou diplomovou práci jsem zvolila téma *Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji.* Volbou tohoto tématu chci upozornit na důležitost poskytování sociálních služeb v oblasti práce s rodinou v rámci ochrany rodiny před nepříznivými dopady nezvládnuté životní situace. Konkrétně vyzdvihnu sociální služby – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Svou prací upozorňuji na důležitost předcházení a případné snižování dlouhodobých dopadů životní krize v rodině, kdy rodiče nejsou schopni tuto krizi sami překonat a vyřešit jejich problém. Děti si tento „špatný" model, kdy rodina nezvládá řešit své problémy sama, nesou do svého života a v budoucnu je dost pravděpodobné, že budou čelit podobným problémům jako jejich rodiče. Proto je třeba těmto problémům předcházet nebo je alespoň minimalizovat, aby rodina zachovala svou plnou funkčnost.

Rodina je nedílnou součástí společnosti. Jaká je rodina, taková je i společnost a její budoucnost. Rodina je silným odrazem společnosti a naopak.

Touto prací poukážu na důležitou roli těchto sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

Cílem mé diplomové práce je odpovědět na otázku: „*V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují?"* Touto prací upozorním zejména sociální pracovnice oddělení sociálně-právní ochrany dítěte (OSPOD) a jejich vedoucí na důležitost spolupráce s poskytovateli těchto sociálních služeb a tím i zkvalitnit jejich práci, přístup ke klientům/rodině. Dále samozřejmě sociální pracovníky a poskytovatelé těchto služeb. V neposlední řadě krajský úřad (zřizovatel, inspekční úřad – nyní úřad práce, registrující úřad). Důležitým aspektem je neinformovaná společnost o možnostech využívání těchto služeb – odborná i laická veřejnost.

Mám za to, že sociální pracovnice OSPODu často opomíjejí pomocnou ruku zvenčí. Mají jakousi strukturu své práce, zažité stereotypy a často si neuvědomují, že by např. neziskové organizace mohly přispět k jejich práci a pomáhat jim v jejich snažení směřující ke zlepšení situace v rodinách v jejich regionu. Často chybí informovanost samotných pracovnic. Možná, že se ani nechtějí informovat. Nejsou sami iniciativní,

vedoucí pracovník nehledá nové možnosti, nebo dokonce nedůvěřují těmto sociálním službám (SAS). Poté se tyto informace a možnosti nedostávají ani k potřebným klientům/rodinám v nouzi. Je třeba si zcela jistě uvědomit, že terénní práce je velmi náročná mj. na čas, který se velmi často pracovnicím OSPODu nedostává. Z tohoto důvodu si myslím, že není od věci se zamyslet nad tím, že jsou zde jistě i kvalitní sociální služby, které by mohly přispět k prospěšné sociální práci. Pokud by však tyto složky mezi sebou spolupracovaly, vzájemně by se mohly doplňovat a tím i zkvalitnit výsledek jejich společného snažení – tedy zdravou funkční samostatnou rodinu.

Rodina, která řeší problém např. s péčí o dítě/děti, výchovou, vzděláváním, dostupností volnočasových aktivit, s vedením domácnosti i po stránce ekonomické, s nezaměstnaností, atd. se při prohlubování těchto a mnoha dalších problémů mohou dostat do velkých obtíží, které mohou vyústit např. v sociální exkluzi, odebráním dítěte z rodiny, vězení, v léčebnu závislostí apod. Rodina se ocitá v bludném kruhu. To vše přináší trauma pro celou rodinu jednotlivé členy (odloučení). Tyto problémy narušují rodinu, život jednotlivých členů, členové jsou deprivovaní.

Pomocí poznatků své diplomové práce chci dosáhnout toho, že si pracovnice OSPOD a zejména jejich vedoucí uvědomí důležitost spolupráce se SAS pro rodiny s dětmi, a tím zkvalitní i svoji práci. Aby se oprostily od předsudků a stereotypů. Nebály se spolupráce s těmito službami, aby si správně vybíraly neziskové organizace a dlouhodobě s nimi spolupracovaly. Při součinnosti mohou objevit postupy a řešení, které se jim např. nabízela, byla doslova na dosah ruky, ale ony je neviděly. Vždy by práce OSPODu měla být v zájmu dítěte. Touto cestou se může zlepšit ochrana a péče o nezletilé děti, které jsou nějakým způsobem ohrožené (ohrožené sociální exkluzí, ze sociálně slabých rodin, s výchovnými problémy, s poruchou učení, týrané děti, děti s handicapem, atd.)

Svou diplomovou prací chci zjistit, jak skutečně sociální pracovnice OSPODu vnímají SAS pro rodiny s dětmi, zda jsou o nich informováni, využívají je, případně proč je nevyužívají. Zda sami chtějí využívat tyto služby, informují klienty o nich apod. Zda vědí, že jsou či nejsou klienti informováni o těchto službách z jiných zdrojů, zda je sami využívají.

Věřím, že v Ústeckém kraji jsou fungující služby, které dobře doplňují práci sociálních pracovníků na úrovni OSPOD. V rámci terénní práce mají důležitou úlohu

sociální pracovnice OSPOD. Bohužel při jejich vytíženosti a širokém úhlu záběru činností jejich oddělení, nezbývá často příliš prostoru na kvalitní terénní práci.
Rodina je nedílnou součástí společnosti a jako její základní jednotka by měla být co nejvíce preferována i v rámci sociální politiky.

Poznávacím cílem mé diplomové práce je následující ZVO: *V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují?*

V teoretické části se zaměřím na pojmy, které považuji za důležité z hlediska mé diplomové práce popsat. V první kapitole se zabývám rodinou s dětmi, kde nastiňuji zejména ohroženou rodinu. Rodinu, která se může stát potencionálním klientem oddělení sociálně-právní ochrany dítěte a následně sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Popisuji rodinu z různých hledisek ohrožení. V druhé kapitole se zabývám sociálně-právní ochranou dítěte, kde vymezuji kompetence pracovníka OSPOD. Nastíním klienta oddělení OSPOD a v neposlední řadě se lehce dotknu sanace rodiny, ústavní výchovy a samotné práce s ohroženou rodinou. Ve třetí kapitole popisuji sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a dále naznačím situaci v Ústeckém kraji v této oblasti.

Empirickou část zaměřuji na metodologii, kde se snažím ukotvit výzkum. Zabývám se teorií výzkumu, sběrem dat, dále směřuji k zásadám vedení rozhovoru, který je mým pomocníkem v rámci mého výzkumu. Směřuji k operacionalizaci základní výzkumné otázky do šesti dílčích výzkumných otázek, na základě teoretické části. V páté kapitole se zabývám interpretací dat, získaných v rámci výzkumu, která vede k zodpovězení hlavní výzkumné otázky. V závěru zmiňuji doporučení pro praxi.

1 Rodina s dětmi

V první kapitole se budu věnovat rodině s dětmi, zejména ohrožené rodině. V mé práci se budu zabývat sociální prací s rodinou na úrovni sociálních pracovníku na oddělení sociálně právní ochrany dítěte a případné spolupráce s organizacemi, které poskytují sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Vzhledem k tomu, že ohroženou rodinu považuji za stěžejního aktéra této sociální práce, začínám svou práci právě kapitolou o ohrožené rodině a dalšími faktory, ovlivňující fungující rodinu. Pokud by nebyla ohrožená rodina, chyběla by podstatná náplň práce sociálních pracovníků OSPOD[1] i pracovníků SAS[2] pro rodiny s dětmi. Tímto ve stručnosti vysvětluji, proč jsem kapitolu o rodině s dětmi, resp. o ohrožené rodině zařadila právě na začátek mé práce.

Předmětem práce bude ohrožená rodina, rizikové faktory ovlivňující fungující rodinu, vztahy v rodině a rodinnou kulturou. Rodina je pro společnost velice důležitou kulturní jednotkou. Jak zmiňuje Matoušek s Pazlarovou (2010), výrok, že - rodina je základem společnosti, už zní tradičně. Je však stále pravdivý. Ovšem v každé společnosti tento slogan znamená trochu něco jiného. Má tedy jiný význam. Ve většině společností je rodina hlavním činitelem socializace.

Rodinu můžeme chápat jako malou skupinu lidí, které spojuje pokrevní pouto. Nejčastěji se skládá z matky, otce a dětí. Rodina má své funkce, jako např. reprodukční, sociologickou, kulturní, ekonomickou.

Výše uvedené složení rodiny, tedy matka – otec – děti, nazýváme základní rodinou, nebo také nukleární. Pokud k nim přidáme ještě další příbuzné, jedná se o rodinu rozšířenou.

V literatuře se setkáme s mnoha definicemi rodiny. Ovšem postupem času se však v současné době stávají omezené a úzké. Definice se často opírají o příbuzenství, sňatek, narození dětí. Matoušek s Pazlarovou (2010) říkají, že v současné době v našem typu společnosti se dá mluvit spíš o rodinném soužití lidí než o rodině. Jádrem je citová vazba mezi nimi. Dospělí mohou být opačného, ale i stejného pohlaví. Sňatek nepředstavuje dostatečnou garanci trvalosti soužití. Pak se nemůžeme ani podivovat, že

[1] OSPOD – oddělení sociálně právní ochrany dětí
[2] SAS – sociálně aktivizační služby

náš právní řád termín rodina nijak přesně nedefinuje. V občanském zákoně je zmíněna minimálně. V zákoně o rodině je podotknuta jen v souvislosti s manželstvím, kdy účelem manželství je založení rodiny. Jako by právně rodina neexistovala. (zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů).

1.1 Ohrožená rodina

Vzhledem k tomu, že se ve své práci zaměřuji na práci sociálních pracovníků, na jejich postupy, postoje apod., nesmím zapomenout na jejich klienty. Ti jsou skutečně jedni z aktérů sociální práce pracovníků SPOD. Pokud hovořím o klientech, je více než jasné, že hovořím o rodině s dětmi. Ne každá rodina se však stane klientem oddělení SPOD. Dokud je rodina funkční, bez vážnějších problémů, ať už výchovných, vztahových či ekonomických, nebude s velkou pravděpodobností klientem orgánu sociálně-právní ochrany dítěte.

Funkční rodina je spojena s termínem rodinné fungování. Sobotková (2007) říká, že toto je náročné jednoznačně popsat. Mnoho autorů se na rodinné fungování dívá z odlišných úhlů. Ve své knize jej popisuje mj. tak, že jde o schopnost rodiny fungovat ve čtyřech rozhodujících oblastech:

- Osobní fungování – spokojenost členů se svou pozicí a rolí v rodině
- Manželské, resp. partnerské fungování – spokojenost v sexuální oblasti, vzájemný soulad
- Rodičovské fungování – odpovědnost za výchovu dětí a pocit obohacení z rodičovské role
- Socioekonomické fungování – ekonomická úroveň rodiny i sociální začlenení, sociální podpůrná síť (Sauber, 1993, in Sobotková, 2007, str. 44).

I když rodinné fungování je složitý proces, Pattersonová (2002, in Sobotková, 2007) podává další stručnou definici rodinného fungování. Rodinné fungování je způsob, jakým rodina plní své funkce. Ty vystihuje takto:

- Začlenění jedince do rodinné struktury – poskytuje pocit sounáležitosti, ovlivňuje osobní identitu, smysl a zaměření života
- Ekonomická podpora – zajišťování základních i rozvojových potřeb členů rodiny
- Péče, výchova, socializace – umožňuje fyzický, psychický, sociální a duchovní

vývoj dětí i dospělých, zprostředkuje sociální hodnoty a normy

- Ochrana zranitelných členů - mladých, nemocných, handicapovaných, starých či na ostatních nějak závislých.

Oba autoři se vzájemně prolínají, jen termín vysvětlují jinými slovy. Pattersonová je o něco podrobnější.

Tím se dostávám k tomu, proč chci vyzdvihnout právě ohroženou rodinu. Co to vlastně ohrožená rodina znamená v kontextu sociální práce. Jedním z hlavních aspektů je jak rodina zvládá obtížnou životní situaci. Podle Bartlettové (in Šrajer, Musil, 2008) jde zejména o to, jak klient zvládá životní úkoly. Autorka vymezila čtyři faktory, které ovlivňují schopnosti klienta zvládat právě životní úkoly:

vlastnosti klienta – osoby

očekávání, která vůči klientovi uplatňují subjekty v jeho sociálním prostředí,

podpora, kterou subjekty v sociálním prostředí klientovi poskytují nebo případně neposkytují,

interakce mezi očekáváními subjektů v sociálním prostředí klienta a schopností klienta je – s podporou sociálního prostředí nebo bez ní – zvládat.

Toto zvládání životních situací jedincem se promítá do zvládání životních situací rodinami. Schopnost rodin zvládat jejich životní situaci ovlivňují vlastnosti jednotlivých členů jako je jejich zdravotní stav, příjmy, životní orientace, přátelé a známí, vnímání ostatních členů rodiny, ochota participace na chodu rodiny atd. Toto se samozřejmě odráží dále do vlastností rodiny jako je např. její schopnost zvládat uspokojování potřeb jednotlivých členů rodiny, zažité stereotypy v rozhodování, komunikace v rodině, kultura v rodině, schopnost spolupráce jednotlivých členů atd.

Naproti tomu Matoušek, Koláčková a Kodymová (2005) uvádějí, že problémy dnešní rodiny se dají shrnout do tří skupin faktorů:

- osobní anomálie rodičů
- nevhodné způsoby výchovy, jimiž byli rodiče vystavení jako děti a kopírují je
- stres, kterému je rodina vystavena v důsledku nezaměstnanosti, chudoby, problémů s bydlením, společenské izolace atd. (in Šrajer, Musil, a kol., 2008).

Ovšem dle autorů Šrajer a Musil, kol. (2008) škála okolností, které způsobují potíže rodinám je daleko širší. Autoři knihy rozšiřují názor Matouška a kol. (2005) a uvádějí následující tři kategorie životních úkolů, při jejichž zvládání mohou potřebovat pomoc

sociálních pracovníků:

- zvládání důsledků nedostatečného potenciálu členů rodiny přiměřeně reagovat na potřeby dětí
- zvládání důsledků změn pojetí a uspořádání rolí v rodině
- zvládání důsledků změn podpory rodiny a očekávání vůči rodině ze strany sociálního prostředí.

Dá se tedy říci, že autoři Šrajer a Musil (2008) se s Matouškem (2005) shodli hlavně v první kategorii. Dalšími dvěma kategoriemi se Matoušek s kolektivem nezabýval. Musil se Šrajerem (2008) je pak shrnuje pod označení proměny společenských institucí, které vyvolávají nejistotu, zátěž nebo nestabilitu uvnitř rodin.

Dnešní rodina se potýká s daleko širším spektrem problémů než ukazuje Matoušek a kol. (2005). Ztotožňuji se s názorem Musila a Šrajera, že velký vliv na změnu dnešní rodiny a zvládání životních úkolů má např. změna způsobu zajišťování příjmu rodinou, rozvoj elektrokomunikace, reklamy, pokles autority církve, vývoj sociálního státu, politika sociálních služeb apod. Mění se hodnotový systém rodiny.

Na následujících řádcích rozvinu výše uvedné kategorie životních úkolů, které ovlivňují zvládání životní situace a jejich důsledky neboli ohrožení.

1.1.1 Ohrožení vycházející z nedostatečného potenciálu rodiny reagovat na potřeby dětí

Ohrožení z nedostatečného potenciálů rodiny vnímám tak, že rodiče si přenáší své zkušenosti z dětství do své rodiny. Rodiče často nedokáží adekvátně reagovat na potřeby dětí, protože to neumí, nikdo jim to neukázal, nikdo tenkrát na jejich potřeby vnímavě a s porozumněním nereagoval. Ve svém dětství neměli takový příklad, který by jim předal takový vzorec jednání, aby byl pro ně návodný. Děti očekávají od svých rodičů emoční a sociální podporu. Té se jim nedostává. Rodiče totéž zažívali ve svém dětství a dospívání. Jejich rodiče, tedy prarodiče jejich dnešních dětí, jim neukázali jak vnímavě a s porozumněním reagovat na chování dětí. Neumí zacházet se zátěží, která je kladena na výchovu a péči o děti, protože to neuměli ani jejich rodiče. Machula se Zemanem (in Šrajer, Musil, a kol., 2008) chápají tento problém ve schopnosti rodičů naučit se vnímat potřeby svých dětí v souvislosti s celkovou nestabilitou rodinného soužití ve společnosti. V dnešní rodině se objevuje slabá soudržnost, která přispívá k tomu, že v rodinách nedochází ke zkušenostem s těmito návyky vstřícnosti, vedení

dialogu, podřízení se, obětování se, starání se o druhého.

Dalším problémem je, že jednotliví členové rodiny tuší, že jejich nejbližší a okolí od nich očekávají jiné chování, ale oni netuší jaké. Neví, co by pro ně bylo uspokojivé. Rodiče cítí, že dětem vadí, jejich nevstřícné chování, ale nevědí, jak to změnit a chovat se vůči nim snášenlivěji. Naopak děti cítí, že rodiče vnímají jejich chování jako těžko snesitelné, problematické, ale jsou stimulovány k tomu, zejména v pubertě, aby vůči rodičům zaujaly odmítavý postoj. Všichni od všech očekávají jiné chování, ale trpí nedostatkem představ o takovém chování. V rodině pak nastává pocit bezmoci. V chudých rodinách se ke všemu ještě přidává pocit bezmocnosti v důsledku ekonomické situace rodiny.

Na nedostatek chápajících reakcí mohou ovšem děti narážet i mimo rodinu. Děti vnímají a hledají vzory i mimo domov. Mezi vrstevníky, ve škole, u známých nebo i u sousedů. Mnoho dětí naráží na zkušenosti s dospělými, kteří na jejich projevy chování reagují neadekvátně. S těmito velkými potížemi s přijímáním jejich chování přicházejí děti s poruchami učení nebo poruchou soustředění s hyperaktivitou apod. Sociální pracovníci by se tedy měli zaměřit nejen na problémy uvnitř rodiny, ale také v celém sociálním prostředí dětí. Zda i ostatní dospělí v jejich sociálním prostředí dokáží adekvátně reagovat na jejich potřeby (učitelé, trenéři, sousedé, prodavačky, lidé vystupující v médiích, …).

Je tu však další část rodičů, kteří mají jiný důvod, proč adekvátně nereagují na potřeby svých dětí. Tedy jde především o jejich očekávání vůči dětem. Neberou v potaz schopnosti a možnosti dětí splnit jejich očekávání. Tito rodiče nemuseli být v dětství nebo v dospívání deprivováni svým sociálním okolím. Jankovský (in Šrajer, Musil, a kol., 2008) ukazuje, že rodiče mají vůči svým dětem očekávání již v době, než se narodí. Nepřipouští si problémy, které by mohly nastat. Může se stát, že se narodí dítě s postižením. Jankovský (in Šrajer, Musil, a kol., 2008) tuto situaci nazývá „krizí nenaplněných rodičovských očekávání“. Tuto krizi však mohou prožívat i rodiče nepostižených dětí. Důvodem pro takové prožívání může být nenaplnění očekávání školních úspěchů, sportovních výkonů, v chování, v aktivitách jejich děti. Nebo například homosexualita jejich dětí. Očekávání rodičů je bezpočet a ve srovnání s postižením dítěte mohou znamenat pro jiného banální záležitost, kdy dcera nevypadá jako modelka nebo syn trenéra se vůbec nezajímá o sport apod. Taková krize však více

či méně ovlivní vztah mezi rodiči a jejich dětmi.

1.1.2 Ohrožení vycházející ze změn v pojetí rolí v rodině

V současné době, kdy rodina stále prochází proměnou, zároveň docházíme k tomu, že se jednotlivé role v rodině odchylují od představ a očekávání v minulosti, tedy v tradičním pojetí rolí může a ženy. Zároveň však je v dnešní době kladen důraz na rovnocennost obou pohlaví. Dle Hruškové s Kozlovou (in Šrajer, Musil, a kol., 2008) pak musí docházet k nedořešenému problému, kdy očekávání v rodinách je rozpolcené. V postmoderní době se vytrácí tradiční uspořádání rolí, kde byl muž živitelem rodiny a žena byla matka a pečovatelka. Žena – matka v současné době dochází do zaměstnání, podílí se tedy i na příjmu rodiny, ale zároveň je odpovědná za chod domácnosti a péči a výchovu o děti. Není lehké sladit tradiční dělbu rolí v rodině a zároveň zajišťování příjmů do rodiny od obou rodičů. Souběh obou těchto očekávání pak vnáší do rodin neklid a nesoulad. Vytrácí se stabilita a již výše zmíněné vzory chování slábnou, děti nedostávají adekvátní návody. Vlivem všech okolností je žena v rodině nespokojená, nese na sobě tíži zodpovědnosti za péči o rodinu – domácnost a děti a zároveň zodpovědnosti podílet se aktivně na příjmu domácnosti. Žena se cítí být přetížena i tím, že zapojení mužů do domácností neprobíhalo stejně intenzivně jako vstup ženy na trh práce. Žena je pak podrážděná, protože má potíže se zvládáním dvojrole. Žena se trápí tím, že je např. zlá na děti, neadekvátně reaguje, nezvládá domácnost tak, jak by si představovala, trápí jí, že se muž více nezapojuje do domácnosti, více času tráví v zaměstnání a příliš se nepodílí na výchově a péči o děti a zároveň rozhodování o nich. Muž se může trápit tím, že má utrápenou ženu, ale neví, jak jí pomoci, je podrážděný tím, že si žena neustále stěžuje – že je stále v práci, mají malý příjem, že o chodu domácnosti rozhoduje hlavně žena, že jsou děti špatně vychované.

Dle Šrajera s Musilem (2008) v rodině se však toto všechno nemusí objevovat vždy. Jsou ženy, kterým nevadí, že se muž nepodílí na domácnosti a výchově dětí, když nosí domů velký příjem. Jiným mužům zase nemusí vadit, že hlavní slovo v domácnosti má žena. Ovšem všechna tato napětí mohou dříve či později vyústit v problém. Rodina není schopná uspokojovat potřeby a očekávání všech členů rodiny. Pro členy rodiny není často lehké zvládnout takové přetížení bez potřebné podpory zvenčí. V tomto případě může sociální pracovník pomoci rodině vytvářet prostředí poklidu, kdy jsou všichni přetíženi tlakem zvládání svých rolí v zaměstnání, doma, v rodině, a zároveň

hledat kompromis v uspořádání soužití, kde by měli všichni členové stejné šance vyvážit výhody i zátěž partnerů. Tím utvářet klidné prostředí, plné příznivých podmínek pro vývoj jejich dětí.

1.1.3 Ohrožení v důsledků změn podpory rodiny a očekávání vůči ní

Na následujících řádcích se dostávám ke vztahu mezi podporou rodiny ze strany společnosti a očekáváním vůči rodině. Musil se Šrajerem (2008) shrnul poznatky jejich spoluautorů do názoru, že podpora rodiny a očekávání vůči ní se v průběhu doby mění natolik, že se dnes rodina musí spoléhat především sama na sebe, na své vlastní vnitřní síly. Toto dokazují ve dvou tezích. 1. Společnost už rodině nenabízí uznávané vzory rodinného života a očekává, že členové rodiny překlenou rozdíly vzájemnou dohodou a důvěrou mezi nimi. 2. Lidé se sžili s představou, že pomoc členům rodiny je v rukách specializovaných institucí. Rodina si musí vytvářet svůj vlastní model soužití bez podpory zvenčí. Musí si poradit i s nestandardními situacemi.

Jak už jsem výše zmínila, společnosti chybí dostatek uznávaných vzorů rodinného života. V každé rodině panují rozdíly v osobních představách členů rodiny o rodinném soužití. Představy se liší nejen u jednostlivých členů, ale i rodina od rodiny. Ve společnosti pak dochází k rozdílným představám o rodinném soužití. Společnost spoléhá na to, že rodina si své rozdíly v očekávání překlene vzájemnou důvěrou a dohodou. Lidé si žijí podle vlastních představ. Avšak rodina nemá z čeho čerpat. Jednotliví členové nemají zkušenosti. Nemají možnost čerpat návody ze vzdělání, z médií, z církve. Toto rodinu přivádí do potíží, nemají podporu ve svém sociálním prostředí. Problémy jsou nejen mezi dospělými členy rodiny – partnery, ale i mezi rodiči a dětmi. Šrajer (2008, str. 138, 139) říká, že nepřítomnost všeobecně uznávaných představ o rodinném soužití mění podmínky nabytí a udržení rodičovské autority. Dle jeho slov si musí rodič autoritu zasloužit. S tímto může mít mnoho rodičů problém. Může docházet k již výše zmíněné „krizi nenaplněných rodičovských očekávání“. Nabídka dnešních vzorů není dostatečně inspirativní. Dle Zemana (in Musil, Šrajer, a kol., 2008) některé vzory schází zcela. Renöckl s Machulou (in Musil, Šrajer, a kol., 2008) k tomuto tvrzení přidávají, že i kdyby určitý typ vzorů nabízen byl, je nabídka tak různorodá, že je lidé neberou vážně.

1.1.4 Rizika ovlivňující fungující rodinu

V této kapitole nastíním rizikové faktory na straně rodiny – dítěte a rodičů, na straně prostředí – interakce rodiny, širší prostředí rodiny. Rizikové faktory ohrožují rodinu a vlivem jejich nezvládnutí se rodina může snadno stát ohroženou rodinou a zároveň klienty oddělení sociálně právní ochrany dítěte, případně sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

Bechyňová s Konvičkovou (2010) zmiňují rizikové faktory rodiny a rizikové faktory prostředí.

Rizikové faktory na straně rodiny – rodiče nebo jeden z rodičů pochází z dysfunkční rodiny. Existuje zde transgenerační předávání modelů chování. Je dost možné, že sami prožili část života v ústavní výchově, užívali drogy, alkohol, prostituce apod. rodiče mají nízké vzdělání, nejsou zaměstnaní, ekonomicky nezvládají rodinu, neumí hospodařit, jsou zadlužení, často si půjčují na zbytečné věci od nesolidních finančníků, v minulosti už dali souhlas k adopci některého z jejich dříve narozených dětí nebo je v ústavní výchově. Takoví rodiče zpravidla nedůvěřují sociálním pracovníkům, nevěří institucím, nikomu. Mají obavy ze změn, odvrací se od pomoci, zlehčují své podstatné problémy, nemají reálný náhled.

Rizikové faktory na straně prostředí – zde je třeba hledat souvislosti v rodině, zejména širší rodině, v komunitě, jak se vyrovnávají s podobnými obtížemi lidé v jejich blízkém okolí. Důležitým faktorem je bydlení rodiny, zda vůbec disponují možností bydlet. Bydlení v azylovém domě je čím dál komplikovanější pro nedostatek kapacity. V těchto domech navíc zpravidla žije jen matka s dětmi a otec je odloučen od rodiny. Tyto rodiny si zpravidla bydlení pronajímají, to však není řešením na dlouhou dobu, protože tyto byty bývají drahé a rodina se stále více zadlužuje. Na pořízení vlastního bydlení nemají též prostředky. Jsou v začarovaném kruhu.

Matoušek s Pazlarovou (2010) rizikové faktory rozdělují více podrobněji. Zmiňují interakci rizikových faktorů, rizikové faktory na straně rodičů, rizikové faktory na straně dětí, rizikové faktory v interakci rodiny, rizikové faktory v širším prostředí rodiny.

Rizikové faktory jsou popisovány odděleně, ale jen pro účely charakteristiky.

Faktory se nejčastěji vyskytují v kombinaci s několika dalšími. Zdaleka ne všechna podezření na špatné zacházení se potvrdí. Někdy může jít jen o konstrukci za účelem poškodit druhého z rodičů např. u rozvodu. Najdeme i rodiny, kde se vyskytuje i několik rizikových faktorů, ale ke špatnému zacházení s dětmi nedochází. Pokud dojde k převážení souboru rizikových činitelů nad činiteli protektivními, pak tehdy dochází ke špatnému zacházení s dětmi. (Chalk, 1993 in Matoušek, Pazlarová, 2010) Interakce rizikových faktorů je složitá, některé působí krátkodobě, některé protektivní faktory působí silněji. Tato studie vychází ze sociálně-ekologického přístupu, z čehož vyplývá i následující dělení faktorů.

Rizikové faktory na straně rodičů

Dítě bývá nejčastěji týráno někým dospělým z rodiny a z nejbližšího okolí. Rodič, který trpí např. depresí, úzkostnou poruchou apod. používá tělesné týrání dítěte jako ventil. Anomální osobnosti rodičů mohou zhoršené schopnosti vnímání potřeb dítěte a to ho disponuje ke špatnému zacházení s ním. Rodiče, které týrají své vlastní děti, byli sami v dětství týrány. O zanedbávání dětí jde častěji u svobodných matek, které nemají dostatečné zázemí, dále jde o duševně nemocné, zejména již výše zmíněné trpící depresí, schizofrenii, laktační psychózou, rodiče závislých na alkoholu či drogách, či jiné závislosti. Často jde o děti jedné matky s různými partnery.

Polansky (1972, 1981, 1992, in Matoušek, Pazlarová, 2010) na základě opakovaných studii vytvořil typologii matek, které mají největší sklon k zanedbávání dítěte. Typy matek zmíním jen výčtem. Jakkoliv je tento názor dávný, nemohu však tuto typizaci vynechat zcela. Tyto matky stále vidím jako aktérky možnosti, kdy v důsleku přítomnosti takové matky se rodina může stát ohroženou rodinou.

Apatické matky jejímž typickým znakem je pasivita, uzavřenost a absence expresivity. Chudoba v tomto případě není podstatná.

Impulzivní matky tvoří protipól apatickyckých matek. Neklidné chování, netrpělivost, vzpurnost, rebelanství.

Další ve výčtu těchto matek jsou *mentálně retardované matky*, kdy jejich chování či nedostatečná péče je způsobena právě jejich omezenými mentálními schopnostmi.

U *depresivních matek* někdy dochází k rapidnímu zhoršení péče o děti v krátkém časovém úseku.

Poslední v Polanském výčtu matek jsou *matky psychotické*. Ty zanedbávají děti z důvodu vážné duševní choroby, a to jiné než deprese.

Na závěr lze říci, že ze strany rodičů/dospělých je riziko osobnostní anomálie, psychické nemoci, závislosti na návykových látkách a traumatizace ve vlastním dětství rodiče velkým problémem.

Krejčířová (2001) též zmiňuje vysoké očekávání týkající se chování dítěte, nízkou frustrační toleranci dospělého, nízký věk rodiče a jeho sociální izolovanost.

Rizikové faktory na straně dětí

Někteří rodiče nedokážou zvládnout povahu, popř. handicap svých dětí, představují určitou zátěž. Je však možné, že jiný rodič by takovou situaci zvládnout mohl. (Clark, 1989; Matoušek, 2003; Weiss a kol., 2005)

Faktory na straně dětí můžeme rozdělit na biologické a další faktory. Mezi biologické faktory patří: nedonošenost, nízká porodní váha, obtížný temperament či jeho nestabilita, chronická nemoc nebo častá nemocnost, vrozená tělesná či mentální vada, psychomotorická opožděnost, neobratnost, snížená inteligence, problémový vztah ke stravování nebo zažívací obtíže, pohlaví – děvčata jsou častěji obětí sexuálního zneužívání než chlapci.

Dalšími faktory na straně dětí, které zvyšují pravděpodobnost nevhodného zacházení jejich rodičů jsou: nechtěné těhotenství, některá z forem nejisté vazby na rodiče, přerušení kontaktu s rodičem na delší dobu, nepoučenost dítěte o možnosti pohlavního zneužití, nízké sebehodnocení, závislost na okolí.

Krejčířová (2001) upozorňuje na to, že i věk dítěte hraje důležitou roli ve smyslu rizikového faktoru. Čím je dítě mladší, tím snadněji s ním může být nevhodně zacházeno ze strany rodičů.

Rizikové faktory v interakci rodiny

V rodinách, kde jsou časté konflitky, a to jak mezi rodiči a všemi dětmi, tak mezi dospělými, dochází často k týrání dítěte. Tyto konflikty mohu přecházet do násilí. Osamělé matky pečující o dítě nebo děti disponují zvýšeným rizikem násilného chování k dítěti, či dětem.

Rodiny se zanedbávanými dětmi jsou popisovány jako chaotické a nepředpověditelné. Někdy je obtížné zjistit, kdo do domácnosti vůbec patří. Tato situace komplikuje práci s toutou rodinou.

V rodinách, kde se odehrává sexuální zneužívání dětí, někteří autoři vidí toto dítě izolované od ostatních členů rodiny, zejména od matky. Dále jsou popisovány zvláštní typy společného spaní členů rodiny, sociální izolace matky i rodiny jako celku. (Matoušek, Pazlarová, 2010)

Rizikové faktory v širším prostředí rodiny

Velkým rizikovým faktorem v širším prostředí rodiny je chudoba. Studie ukazují korelaci se špatným zacházením rodiny s dítětem a chudobou, zvláště extrémní. Chudoba vychází z nezaměstnanosti. Tam, kde je nezaměstnaný otec, je shledáváno častější nevhodné chování k dětem ze strany otce. Chudoba a nezaměstnanost zvyšují stres rodiny. Tento stres má velký vliv na fungování rodiny. (Chalk, 1993, in Matoušek, Pazlarová, 2010).

1.2 Vztahy rodiny

Vztahy v rodině jsou důležitým aspektem při posuzování problémů v rodině. Vztahy v původní rodině ovlivňují dítě v takové míře, že si tuto zkušenost nese i do dalšího svého života. Vztahy nás všechny ovlivňují ať už pozitivně či negativně. Na vztahy v rodině můžeme nahlížet z vnější a vnitřní strany.

Matoušek s Pazlarovou (2010) popisují vnitřní vztahy tak, že jsou udržovány v interakcích mezi členy rodiny. Interakce mají předvídatelné posloupnosti, které můžeme označit jako komunikační stereotypy. Opakující se interakce s pevnými rolemi členů lze vnímat jako ritualizované události. Komunikační stereotypy mohou udržovat rodinné problémy. Jiné však napomáhají hladkému chodu rodiny. Stereotyp může být propojen s rodinnou pověrou neboli rodinným mýtem. Pověra může být vnímána jako předsudek. V rodině se objevuje moc, kterou můžeme chápat jako schopnost ovlivňovat chování druhých. Boj o moc v rodině má často povahu boje o kontrolu interakce neboli možnosti být ve styku s druhým nebo tento styk naopak odmítat. Způsob komunikace vztahy v rodině dalekosáhle ovlivňuje. Jasná komunikace se setrváním u témat,

s přiměřeným emocionálním doprovodem, s věrohodným vyjadřováním souhlasu, s přiměřenou mírou svěřování se již řadu desetiletí pokládá za prostředí příznivé pro harmonické rodinné vztahy (Riskin, Faunce, 1970, in Matoušek Pazlarová, 2010). Dalším důležitým znakem je rytmus komunikace. V dobře fungující rodině je rytmus dobře synchronizován v několika úrovních - od rytmu denních činností a po mikrorytmus důrazů v řeči, či změn poloh těla. Každá rodina má svůj slovník, který nemusí být zcela srozumitelný pro cizího posluchače. V tomto slovníku rodina zachovává rodinné události.

Za vnější vztahy rodiny pokládáme takové, které jsou k členům široké rodiny, přátelům, známým, sousedům a k organizacím, jako jsou škola, úřady, policie, soudy, agentury sociálních služeb apod. Matoušek s Pazlarovou (2010) považují v naší kultuře za běžné udržování vztahů s širší rodinou. Vidí to tak, že tyto vztahy jsou v takové míře, že není správné pokládat rodinu za soběstačný autonomní subjekt (nukleární rodinu). Není možné nukleární rodinu zkoumat bez ohledu na její širší vazby širší rodinou a dalšími subjekty. Sociální izolace rodiny je dnes obecně pokládána za rizikový faktor. Představa rodiny o sociálním okolí je propojena s představou o místě, na kterém rodina žije. Tato představa může být vnímána jako sociální mapa. Mapa o tom, kdy, kdo a jak může chodit do okolí, jak je možné a žádoucí se zapojovat do místní komunity, jaké služby a organizace využívat, kde hrozí nebezpečí atd. přílišná závislost rodiny na externích zdrojích podpory je označována jako externí integrace. Tzn., že rodina není schopna sama o sobě naplňovat své hlavní funkce.

V současné době se moderní rodina mění. Doznává změn. Vzdaluje se tradičnímu modelu. Ženy se více osamostatňují jak ekonomicky, tak společensky. Jak už jsem se zmínila v kapitole o ohrožené rodině, často jde o konflikt rolí, kdy žena musí zvládat více rolí současně. Nejen na matku, ale tím pádem i na rodinu je vyvíjen stále větší tlak. A nejen ten ekonomický, kdy rodiče často téměř vymění rodinu za práci. Je stále více obvyklé, že lidé mají práci neboli zaměstnání jako bezpečné útočiště.

1.3 Kultura rodiny

V této podkapitole se jen krátce zmíním o kultuře rodiny. Mám za to, že je to jeden z podstatných pohledů na rodinu v rodinném kontextu.

Kultura je dána jazykem, náboženstvím, životními zvyklostmi a společnou historií. Každá kultura se vyznačuje rozdílnými přístupy k výchově dětí. Je třeba přihlížet ke kulturním zvyklostem. To, co je v jedné kultuře běžné a zcela běžně přijímané, v jiné kultuře může působit např. nelidským přístupem. Avšak nevhodné zacházení s dětmi, by mělo být i dle odborníků zakázáno po celém světě. Jiní odborníci však mají za to, že tento přístup je vnucování kulturních hodnot mocnějších států slabším zemím.

V této kapitole jsem se snažila nastínit problémy dnešní rodiny, jako ohrožené rodiny. Jaká jsou nejčastější rizika, která na dnešní rodinu čekají a s jakými životními úkoly se rodina potýká. Na závěr této kapitoly vyvozují následující dílčí výzkumnou otázku.

DVO1: Jak vidí pracovníci OSPOD rodinu, se kterou pracují a je případnou adeptkou pro využití SAS pro rodinu s dětmi?

2 Sociálně-právní ochrana dítěte

Na následujících stránkách přiblížím podstatu sociálně-právní ochrany dítětě, jejímž nástrojem je zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dítěte, ve znění pozdějších předpisů vychází z potřeb společnosti, která dlouhodobě prochází složitými společenskými změnami, vývojem v oblasti právního systému a zákonných norem – v oblasti občanského, rodinného i trestního práva. Dochází k evoluci. Zákon o sociálně-právní ochraně a jeho současné změny jsou výsledkem přirozeného vývoje postojů a hodnot společnosti ve vztahu k ochraně dětí a rodin. Vyvíjí se i společenské poznání v oblasti psychologie a sociologie, ekonomie a právního prostředí. (Pemová, Ptáček, 2012)

Jak konstatuje Matoušek a kol. (2007) v České republice jsou státními orgány péče o dítě *oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD),* zřizované na obcích s rozšířenou působností. Na území Ústeckého kraje je takových obcí 16. Tato oddělení poskytují rodinám preventivní a poradenskou činnost, pomáhají rodičům řešit výchovné a jiné problémy související s péčí o děti, zprostředkovává rodičům vzdělávací a výchovné poradenství, prověřují špatné zacházení rodičů nebo jiných pečujících osob s dětmi a působí na tyto osoby tak, aby došlo k odstranění příčin a důsledků tohoto zacházení, zajišťují ochranu dětí před škodlivými vlivy, prošetřují prostředí dítěte (Zákon o sociálně–právní ochraně dítěte). Po té navrhují další opatření a omezení, pozastavení nebo zbavení rodičovské odpovědnosti a v neposlední řadě navrhují ústavní výchovu. Pracovníci tohoto oddělení dále vydávají rozhodnutí o tom, že se rodič nezajímá o své dítě, po té je možné, aby dítě osvojil někdo jiný i bez souhlasu rodičů. V době rozvodu rodičů je sociální pracovník OSPOD ustanoven kolizním opatrovníkem dítěte. V souvislosti s ústavní a ochrannou výchovou sleduje její výkon. Navštěvuje nezletilé děti v zařízení. Je přítomen u projednávání trestných věcí. Dále má sociální pracovník mnoho dalších povinností.

2.1 Kompetence sociálního pracovníka OSPODu

V této kapitole chci vymezit kompetence sociálního pracovníka. Jde o kompetence nejen sociálních pracovnic OSPOD, ale i o kompetence sociálních pracovníků, působící

v rámci jiných institucí a organizací, tedy i těch, které poskytují sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Havrdová ve své knize (1999) popisuje kompetence z několika hledisek. Podrobně je rozebírá z pohledu toho, jak je u pracovníků rozpoznat a jak je případně natrénovat. Jednotlivé oblasti se vzájemně prolínají a doplňují. Tyto oblasti pak shrnuje do šesti kompetencí, které jen stručně objasním.

1. *Rozvíjet účinnou komunikaci.* Jde o schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami a komunitami. Pracovník, který disponuje touto kompetencí umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami, komunitami. Podporuje spolupráci a motivuje klienty ke změně v jejich zájmu. Tato kompetence je základním kamenem dovedností, na kterém je postavena další sociální práce.
2. *Orientovat se a plánovat postup.* Zde se jedná o schopnost zorientovat se v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, vymezit s nimi oblastt a plán spolupráce. Takový pracovník je schopen ve spolupráci s klientem, s pečovateli a s ostatními odborníky získávat přehled o potřebách a zdrojích a s jejich pomocí plánovat postupy, které aktuálně reagují na zjištěný stav nouze nebo ohrožení. Stanoví meze spolupráce, rizikové faktory. Pracovník „stanoví diagnozu“.
3. *Podporovat a pomáhat k soběstačnosti.* Schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí, podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu. Sociální pracovník podporuje klienta k tomu, aby on sám použil vlastní síly a schopnosti k vlastní pomoci. Pomáhá mu přebírat odpovědnost za svá práva a kontrolovat ohrožující chování.
4. *Zasahovat a poskytovat služby.* Jde o znalosti metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit. Pracovník, disponující touto kompetencí poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, komunitami a organizacemi.
5. *Přispívat k práci organizace.* Takový pracovník pracuje odpovědně pro organizaci, přispívá k dobrému hodnocení a zlepšování práce organizace. Snaží se o zvyšování účinnosti služeb pro klienty, efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy.

6. *Odborně růst.* Sociální pracovník je schopen řídit svůj odborný i osobní růst. Má schopnosti se kvalifikovaně rozhodnout, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

Je zcela zřejmé, že kompetence sociálních pracovníků jsou natolik obsáhlé a náročné, že povolání sociálního pracovníka si člověk nevybere jen jako zdroj obživy, ale jako poslání. Sociálním pracovníkem se nemůže stát každý. A každý, kdo znevažuje jejich práci, by měl alespoň stručně náhlédnout do kompetencí sociálních pracovníků. Jde však o to, zda stávající sociální pracovníci jsou vždy opravdu kompetentní pro své povolání nejen na poli OSPOD, ale i pracovníci jiných organizací poskytující např. z hlediska mé diplomové práce sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Zda, (i kdyby mohli naplnit všechny kompetence z hlediska svých schopností, znalostí a dovedností) jim dovoluje pracovní tempo, velký počet klientů, široký záběr pravomocí dosáhnout všech těchto výše uvedených kompetencí.

Z této podkapitolky o kompetencích mi vystupuje následující dílčí výzkumná otázka:

> *DVO2: Jsou sociální pracovníci OSPOD i SAS pro rodiny s dětmi dostatečně kompetentní pro výkon své profese?*

2.2 Klient OSPODu

Jak už jsem se zmínila v první kapitole, jako hlavním a stěžejním klientem orgánu sociálně-právní ochrany dítěte vidím ohroženou rodinu. Ohrožená rodina je ta, se kterou pracují sociální pracovníci v rámci prevence. V této kapitole znovu zmíním tři kategorie životních úkolů, při jejichž zvládání mohou klienti potřebovat pomoc sociálních pracovníků v kontextu možných doporučení pro sociální pracovníky.

2.2.1 Ohrožení vycházející z nedostatečného potenciálu rodiny reagovat na potřeby dětí v kontextu pomoci sociálních pracovníků

Jak už jsem se zmínila v první kapitole, kde jsem popisovala ohroženou rodinu, je rodina ohrožena dle toho, jak je schopna se vypořádat s životními úkoly. Ohrožení vycházející z nedostatečného potenciálu rodiny reagovat na potřeby dětí nelze sociálními pracovníky nahlížet pouze skrze rodinu. Často jde o bezmocnost

jednotlivých členů rodiny, kteří se nemohu „naučit vstřícnějšímu chování k dětem“. Tady by měl sociální pracovník brát v úvahu možnost klást si otázku, zda je z hlediska konkrétní rodiny primárním úkolem dostat se do výchovné normy, nebo zda jen unikají před bezmocností jakýmkoliv způsobem. (Šrajer, Musil, a kol., 2008)

Dle Šrajera a Musila a kol. (2008) je také ve hře nedostatečné chápání a nesnášenlivé reakce mimo rodinu. Některým dětem neposkytnou „vhodné vzory“ chování ani učitelé, trénéři, sousedé, ani vrstevníci. Tady by se měli sociální pracovníci zajímat, zda přiměřeně reagují na potřeby dětí i ostatní dospělí v jejich sociálním prostředí, jako jsou právě učitelé, reportéři v televizi, sousedé, prodavačky, trenéři…

Dále autoři upozorňují na fakt, že výborné školní výsledky dětí nemusí vždy znamenat emocionální jistotu dítěte. I zdánlivě neproblémové školní výsledky mohou v dítěti vyvolávat napětí a být zdrojem problémů. Zde by si měl pracovník všímat, zda otázka škola nevyvolává napětí v reakcích mezi rodiči a dítětem.

2.2.2 Ohrožení vycházející ze změn v pojetí rolí v rodině v kontextu pomoci sociálních pracovníků

Dalším ohrožením je pojetí rolí v rodině. V předchozí kapitole jsem popsala toto ohrožení, spočívající v souběhu rolí, kdy žena je dle tradičního pojetí matkou a pečovatelkou, ale zároveň se aktivně podílí na ekonomickém příjmu rodiny. Muž se však nezapojuje se stejnou razancí do domácích prací, jako byla právě žena vyslána na trh práce. Také jsem se zmínila, že jsou též ženy, kterým nemusí vadit, že muž je „chlebodárce“ a nestará se tolik o domácnost a děti a jsou také muži, kterým nevadí, že hlavní slovo v domácnosti má žena. Pro sociální pracovníky z tohoto názoru vyplývá, že se nestačí dívat na dnešní rodinu jen z pohledu uštvané matky, která pracuje na dvě směny, ale hledat ty pravé zdroje, které způsobují tlak na vztah mezi ženou a mužem a jejich dětmi v každé rodině zvlášť. (Šrajer, Musil, a kol., 2008)

2.2.3 Ohrožení v důsledků změn podpory rodiny a očekávání vůči ní v kontextu pomoci sociálních pracovníků

V této kapitole jsem se zabývám otázkou, kdy rodina očekává pomoc od společnosti a zároveň společnost očekává, že rodina se vyrovná s potížemi sama v rámci důvěry a vzájemné dohody. Ze všeho však vyšel poznatek, že dnešní rodina se o sebe musí postarat sama v jakékoliv situaci. Pro sociální pracovníky z toho vyplývá, že se musí

ptát, zda je rodina vystavena standardním či nestandardním obtížím v rámci životního cyklu, zda jsou v jejich blízkosti služby pro rodiny s jejich obtížemi, atd. (Šrajer, Musil, 2008)

Z této kapitoly vychází poznatek, že s každou novou rodinou vyvstávají pro sociální pracovníky nové a nové otázky a zejména jde o jednu konkrétní: „Jak to udělat, abych právě této rodině poskytl právě to, co jí skutečně pomůže?“ (Šrajer, Musil, 2008, str. 145)

Sociální pracovník musí počítat s širokou škálou možností, jak dosáhnout pomoci rodině. Svou práci s ohroženou rodinou by měl nasměrovat tak, aby se rodině dostalo přiměřené podpory v jejím správném fungování. Na rodinu je nutné nahlížet komplexně a vždy zohledňovat všechny varianty potíží a tlaků, které mohou rodinu ovlivňovat. Sociální pracovníci často vídí problém v komplexním pohledu na rodinu zejména z hlediska času. Ne zřídka si na tento problém stěžují. Je však důležité si položit dvě zásadní otázky: „Které životní úkoly pociťují členové dané rodiny jako naléhavé?“ a „Co jim brání tyto životní úkoly zvládnout?“ (Šrajer, Musil, 2008, str. 147) Tyto otázky pomohou sociálnímu pracovníkovi zaměřit se na to, co je právě pro ohroženou rodinu v danou chvíli to nejdůležitější. Dále mu mohou pomoci přijít na to, co je pro rodinu zásadní pro zvládnutí životních úkolů v danou chvíli změnit.

2.3 Sanace rodiny

Do této kapitoly, tedy kapitoly SPOD zahrnuji sanaci rodiny záměrně. Sanaci rodiny vidím jako jeden z hlavních cílů ke zlepšování situace v rodině. Tedy ji vidím jako pomocníka pro sociální práci s rodinou.

Sanace rodiny byla v českém prostředí sociální práce definována Oldřichem Matouškem (2003, in Bechyňová, Konvičková, 2008, str. 17). Já se pokusím o její interpretaci.

Sanaci rodiny můžeme chápat jako podporu rodiny v postupech, směřujících k fungování rodiny, zejména v případech, kdy nechceme, aby některý ze členů rodiny byl vyčleněn např. z důvodů, že někoho ohrožuje, případně je sám ohrožen.

V současnosti v západních zemích převažuje názor, že sanace rodiny by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována kvůli

výskytu domácího násilí. Sanaci rodiny však můžeme chápat v mnohem širším přístupu, například jako postup doplňující léčbu závislosti u dospělých lidí. Práce s rodinou může mít formu podpory od zaškoleného dobrovolníka, terapie poskytované profesionálem celé rodině nebo někomu z rodiny v domácím či jiném prostředí, služby poskytované rodinám (např. docházka dětí do specializovaných denních center, přípravné vzdělávání dětí před vstupem do školy, docházka do mateřských a rodinných center).

Dále lze říci, že „Sanace rodiny je soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytování nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychlologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené nebo akutní situace ohrožení dítěte může být jeho umístění mimo rodinu. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině." (Bechyňová, Konvičková, 2008, str. 18)

Dále autorky podotýkají cíle sanace rodiny jako jsou předcházení, zmírnění nebo eliminování příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny. Zjednodušeně jde o to, aby se co nejefektivněji předcházelo odebrání dítěte z rodiny, v případě již probíhající ústavní výchovy, aby docházelo k co největšímu kontaktu dítěte s rodinou a dále realizace bezpečného návratu dítěte zpět do rodiny. Následuje podpora kvalitativních změn v rodině dítěte po jeho návratu z ústavní výchovy.

Základní vlastnosti a kroky sanace rodiny:

- Je sestaven multidisciplinární tým sanace rodiny, který má jasného koordinátora.
- Členem multidisciplinárního týmu je vždy pracovník sociálně-právní ochrany dětí (SPOD), pracovní centra pro sanaci rodiny (CSR), pracovník zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ÚV), je-li dítě aktuálně umístěné mimo rodinu, a další odborníci pracující s dítětem nebo celou rodinou (např. psycholog, učitel, speciální pedagog, dětský lékař, soudce).
- Není-li v dosahu pracoviště CSR, je sanace rodiny pro zbylé zúčastněné odborníky všestranně náročnější, ale lze ji při zachování multidisciplinarity realizovat.
- Role a úkoly každého člena týmu jsou známy všem zúčastněným; tým pracuje podle předem domluvených pravidel.
- Pravidla jsou známá i rodině a všichni zúčastnění s nimi souhlasí a dodržují je,

pokud nedojde k výraznému zhoršení situace dítěte a nutnosti zásahu pracovníka SPOD.

- Rodiče a dítě vědí, že jsou zařazení do programu sanace rodiny, podíleli se na sestavení sanačního plánu a souhlasí s ním.

Bechyňová s Konvičkovou (2008) zmiňují stereotypy v sociální práci před rokem 1989. Sociální pracovnice byly školeny na metodou, kdy je práce s rodinou postavena na autoritativním, direktivním vztahu mezi pracovnicí a klientem. V důsledku toho byla stále větší potřeba výstavby velkokapacitních zařízení ústavní výchovy. Děti zde trávily celá dětství, dospívání až po zletilost. Pokud bylo dítě umístěné do ústavu, s rodinou už dál nikdo nepracoval. Po ukončení ústavní výchovy mělo dítě jednoznačný problém s integrací do společnosti. Tento systém neměl v úmyslu děti poškodit. Jádrem byla doktrína, že nejlepším pečovatelem o děti v náročné situaci je stát, a že stát je prostřednictvím institucí ochrání před jejich rodiči.

Dle autorek je sanace rodiny díky své mladosti mýtizována. Na jedné straně jsou její poskytovatelé považováni odborníky za naivní snílky, jejichž práce nemůže v praxi fungovat a na druhé straně je sanace rodiny pokládána za všespásnou práci s rodinou, která vymýtí ústavní výchovu. Protože dosud neexistuje závazná metodika, která by upravovala spolupráci mezi všemi odborníky, kteří jsou nějakým způsobem zainteresování do řešení obtížné situace dítěte. V současné době záleží jen na pracovnících z oblasti sociálně-právní ochrany dětí, sociálních služeb, zařízení pro výkon ústavní výchovy a dalších specialistech, kteří přicházejí do styku s ohroženým dítětem.

V současné době jsou do sanace rodiny zařazovány rodiny, které jsou dlouhodobě, často i generačně ve velmi obtížné sociální situaci. Pracovníci OSPOD se cítí ze zákona o sociálně-právní ochraně dítěte nejvíce odpovědní za situaci v rodině. Často se pak neubrání pocitu, že po několika týdnech nevidí žádné konkrétní výsledky práce. Považují to za důkaz toho, že centrum pro sanaci rodiny s rodinou pracuje nedostatečně. To pak stresuje všechny zúčastněné. Zejména to může mít dopad na samotnou rodinu. Bechyňová s Konvičkovou (2008, str. 13) nastolují, jak takové situaci předcházet v následujících bodech:

- Vyjasnit si konkrétní očekávání od sanace rodiny a reálné možnosti jednotlivých členů multidisciplinárního týmu (míru ohrožení dítěte v rodině, možnosti rodiny

ve vztahu k návratu dítěte domů ze zařízení pro výkon ústavní výchovy).

- Věnovat se posouzení míry ohrožení každého konkrétního dítěte v rodině, vztahům rodiče - dítě, postojům rodičů a dítěte k intervenci do rodiny a názorům rodinných příslušníků na možnost umístění dítěte mimo rodinu.
- Posoudit reálné možnosti změn v rodině s ohledem na výše uvedené body a na existující rizikové faktory, které jejich realizaci ovlivňují (např. věk rodičů, jejich schopnost sociálního učení, dlouhodobost působení rizikové situace rodiny).
- Uvědomit si, že pracovníka Centra sanace rodiny rodina nezná, a proto potřebuje čas k navázání důvěry.
- Co nejlépe konrétizovat možné změny v rodině dosažené sanací (tzn. společnou prací s rodinou), včetně časového úseku.
- Ujasnit si předem způsob spolupráce a předávání informací o situaci dítěte v rodině.
- Předem počítat s tím, že jsou všichni členové multidisciplinárního týmu lidé, kteří disponují profesionálními znalostmi a dovednostmi, ale že nemohou být zodpovědni za chování jednotlivých členů rodiny, se kterou pracují.
- Pohovořit si předem o tom, jak se budou řešit názorové rozdíly mezi jednotlivými členy týmu, vnímat, že tyto rozdíly jednotlivých členů multidisicplinárního týmu bývá časovanou bombou, ohrožující účinnou pomoc dítěti a jeho rodině.

Nejsou-li dobře nastavena pravidla spolupráce týmu, může se stát, že není dobře zpracován sanační plán rodiny.

Závěrem lze konstatovat, že *„Nejlepším prostředím pro dítě je rodina, resp. rodinné prostředí a bylo by ideální, kdyby každé dítě mohlo vyrůstat v rodině.“* A dále *„Institucionální péče by měla být poslední možností při řešení situace dítěte, přednost má vždy náhradní rodinná péče, pro kterou je třeba vytvořit systém podpory a doprovázení.“* (Tisková zpráva MPSV, 13.6.2012)

V této kapitole jsem se snažila poukázat na důležitost spolupráce pracovníků OSPOD s ostatními odborníky z venčí, pokud je jejich zájem zamezovat nadměrnému nařizování ústavní výchovy. Centra pro sanaci rodiny uvádím jako jednu z možností

spolupráce se sociálními službami typu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Z této podkapitoly vyvozuji další dílčí výzkumnou otázku.

DVO3: Pokládají pracovníci OSPOD za účelné a významné spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi?

2.4 Je ústavní výchova nutná?

V této kapitole bych chtěla nastínit problém ústavní výchovy. Zda je vždy nutná nebo se jí dá alespoň v některých případech zabránit. Mám za to, že práce sociálních pracovníků by měla mj. směřovat k eliminaci odebírání dětí z rodin a následně jejich umístění do výchovných ústavů. Na úmístění dětí do ústavů má největjší vliv orgán sociálně-právní ochrany dítěte a dle mých předpokladů se jeho pracovnicím nedostává dostatek času na dlouhodobější práci s konkrétní rodinou, v čemž by mu mohly být nápomocni právě sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. A proto se domnívám, že spoluprací či nespoluprací orgánu SPOD a poskytovatelů SAS pro rodiny s dětmi se dá v menší či větší míře předcházet ústavní výchově Považuji za nutné tuto kapitolu zde uvést. Tato spolupráce je stěžejní záležitostí mého budoucího výzkumu.

Jak se píše v dokumentu *Dítě z ústavu* (Bitner, 2007, str. 58) již v roce 1770 v Hamburku vědci přemýšleli o otázce, zda dát přednost vychovávání sirotků v ústavech, nebo za plat v rodinách.“ O 230 let později by se možná ani nikdo nedivil, kdyby podobný konkurz byl vypsán znovu. A to i přesto, že společnost byla seznámena s prací psychologů, kteří na tuto otázku již jednoznačně odpověděli.

Zdravý vývoj dítěte je závislý na vrozených dispozicích a právě vnějším prostředí. Každé dítě je jiné, každá bytost je jiná. Je tedy zřejmé, že každé dítě bude reagovat jinak na různé podněty a podmínky vnějšího prostředí. Jinak zpracovává informace, jinak s nimi nakládá, jinak je prožívá. Člověk se snaží přizpůsobovat vnějšímu prostředí, ale přesto se bude snažit o uspokojování svých životních potřeb. Pokud nedojde k uspokojení potřeb, dojde k deprivaci, v případě neuspokojení základních potřeb, dojde k nezvratným a trvalým následkům. Jestliže dojde k deprivaci v útlém věku, jsou následky nejtěžší. Dítě potřebuje ke svému zdravému vývoji především lásku, vřelost, přijetí, sympatii a citovou podporu. Podle Matějíčka není už tak důležité uspokojovaní smyslových podnětů, dostatek hraček, výchova a vzdělání, pokud jsou uspokojeny potřeby lásky a vřelosti.

Na doplnění uvádím definici psychické deprivace právě od Matějíčka, vyňatou z titulu *Děti z ústavu* (Bitner, 2007, str. 63) *„Psychická deprivace je psychický stav, vzniklý následkem takových životních situací, kdy subjektu není dána příležitost uspokojit některou z jeho základních (vitálních) potřeb v dostačující míře a po dosti dlouhou dobu. Uspokojení těchto potřeb v patřičné míře a v pravý vývojový čas je jednou ze základních podmínek dalšího zdravého vývoje osobnosti.“* (Matějíček)

Děti vyrůstající v ústavech mají špatnou schopnost vciťovat se do druhých lidí, špatně se orientují v mezilidských vztacích, často řeší své problémy agresivním způsobem, morální normy jsou pro ně hůře uchopitelné, mají nízké sebehodnocení. Z toho vyplývá, že daleko snadněji sociálně selhávají. Častěji se u nich vyskytuje, narkomanie, kriminalita, prostituce, nízká úroveň vzdělání. Špatně se uplatňují na trhu práce, tímto se dostavájí do obtížné ekonomické situace. Nemají žádný rodinný vzor, mají sami problémy založit si svou vlastní funkční rodinu, vyskytuje se u nich horší tělesné i duševní zdraví. To vše ovlivňuje kvalitu života, která u těchto dětí bývá do budoucna nižší než u dětí z funkčních rodin. (Matoušek, Pazlarová, 2010).

Tyto negativní dopady jsou přitom známy již několik desítke let. Macela (2012) ve svém článku říká, že výsadou moderních sociálních systémů je, že maximum potřebné péče včetně odborných služeb (zdravotnických, psychologických,…) “doručují“ dítěti přímo do jeho přirozeného prostředí. Systém v ČR je v tomto ohledu velmi neefektivní a zastaralý. Mnoho dětí ročně platí za poskytnutí zázemí a odborných služeb v pobytových zařízeních velmi vysokou cenu – ztrátu přirozených vazeb a blízkých osob. Moderní systémy se zaměřují na předcházení problémů a včasnou intervenci. Podpora rodiny v nesnázích je účinnější a pro společnost výhodnější než následné řešení důsledků selhání. V ČR jde pouhých 12 % z objemu peněz, určených pro péči o ohrožené děti, na služby působící v terénu, tedy na prevenci. Není divu, že figurujeme na čele žebříčku v počtu umístěných dětí v institucionální péči.

Závěrem lze říci, že ústavní výchova není vždy tím nejvhodnějším řešením pro děti ve vzniklé rodinné situaci, kdy rodina špatně zvládá životní úkoly a stává se nefunkční. Děti nemohou za neschopnost svých rodičů zvládat náročnou životní situaci, ale často jsou to právě ony, kdo podstupuje trest ve formě odchodu z rodiny a následného umístění do ústavu. Samozřejmě tímto nechci říci, že ústavní výchova by měla být vymýcena. Chci jen naznačit, že by měla být ve vhodné míře eliminována.

Z této podkapitoly vyvstala následující dílčí výzkumná otázka.

DVO4: Lze dle pracovnic OSPOD eliminovat nařizování ústavní výchovy?

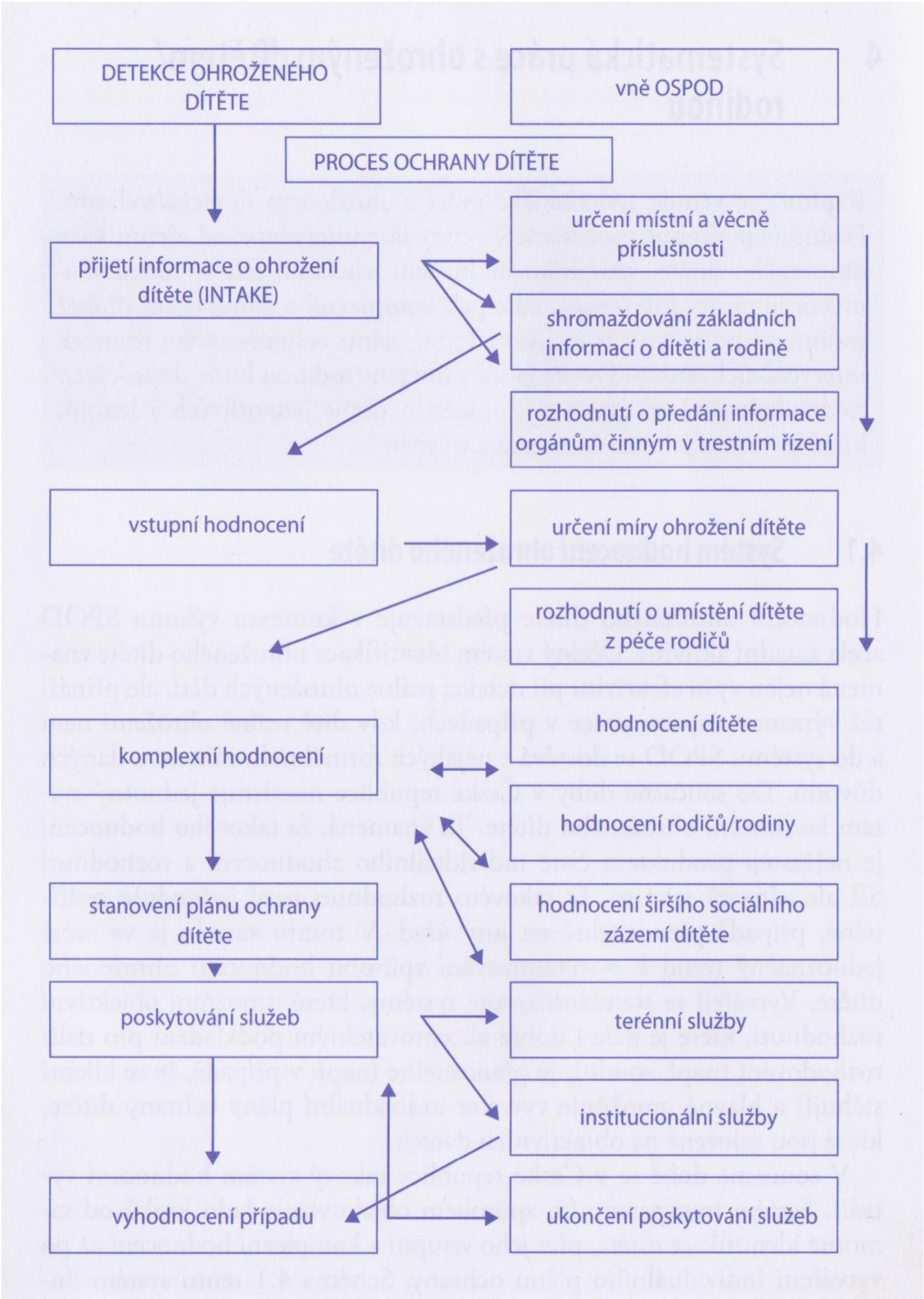
2.5 Práce s ohroženou rodinou/dítětem

V první kapitole mé práce jsem se zaobírala ohroženou rodinou. V této kapitole popíši systém práce s touto rodinou. Naznačím fáze intervence – identifikace ohroženého dítěte, vstupní hodnocení ohrožení, určení intenzity intervence, komplexní zhodnocení rodiny a dítěte, vytvoření individuálního plánu ochrany dítěte, realizace intervenčních služeb.

Pokud chceme dělat sociální práci s rodinou co nejlépe, měli bychom používat účelný systém identifikace ohroženého dítěte. Takový systém představuje vyšší efektivitu při rozpoznávání reálně ohrožených dětí a pokud se dítě dostává do systému SPOD z nějakých formálních (zákonných) důvodů (opatrovnictví u soudu, zvyšování výživného), ušetří nám to práci. Takové dítě není reálně ohroženo. V České republice neexistuje jednotný systém hodnocení ohroženého dítěte. Takové rozhodnutí je nejčastěji výsledkem individuálního zhodnocení a rozhodnutí sociálního pracovníka. To však nemusí být vždy ověřitelné, případně přenositelné na jiný úřad. Proto je jedoznačným trendem systematizování způsobu hodnocení ohroženého dítěte. Tyto standarizované systémy umožňují objektivní rozhodnutí. To se stává lépe přenositelné na jiné úřady (klienti se mohou stěhovat), akceptovatelné např. pro soudy, zejména pak umožňují vytvářet individuální plány ochrany dítěte.

Jak se dozvídáme nejen z Pemové, Ptáčka (2012), v České republice se v současnosti takový systém hodnocení vytváří. Takový systém transparentním způsobem objektivizuje řadu kroků od identifikace dítěte, přes jeho vstupní a komplexní hodnocení až po vytváření individuálního plánu ochrany. Toto ilustrují náseldujícím schématem (Pemová, Ptáček, 2012, str. 50, schéma 4.1).

Základní schéma hodnocení ohroženého dítěte



Identifikace ohroženého dítěte

Jedná se o úvodní fázi procesu hodnocení ohrožených dětí. Tato fáze probíhá většinou ve školách, zdravotnických zařízeních, sociálních službách, nebo v komunitě, kde dítě žije. Tedy probíhá vně systému OSPOD. Včasná identifikace ohroženého dítěte je zásadním činitelem fungujícího systému sociálně-právní ochrany dětí. Záleží také na povědomí laické veřejnosti a spolupráci odborníků. Na jejich schopnosti rozpoznat ohrožující chování a uvědomnění si osobní a společenské odpovědnosti za ochranu dětí. Pro laiky může být obtížné rozpoznat, kdy se jedná o chování rodičů, které již vyžaduje intervenci sociálních úřadů.

Podle Pemové s Ptáčkem (2012) řádná identifikace ohroženého dítěte vychází ze sytematického a kontinuálního vzdělávání profesionálů tak, aby byli schopni rozpoznat znaky svědčící o ohrožení dítěte. Musí vědět jak následně postupovat. Dále identifikace vychází ze systematické osvětové činnosti směřující k široké veřejnosti v oblasti ochrany dětí. Ze srozumitelnosti, důvěryhodnosti a profesionality OSPOD ve vztahu k veřejnosti, médiím apod.

Přijetí informace o ohroženém dítěti

Další fází je zaznamenání dítete do systému OSPOD. Sociální pracovník shromáždí co nejvíce informací a rozhodnuje o dalším postupu.

Jen ve stručnosti zmíním, jak je definována oznamovací povinnost v rámci sociálně právní ochrany dětí (Pemová, Ptáček, 2012, str. 52): „Školy, školská zařízení a zdravotnická zařízení, popřípadě další zařízení určená pro děti jsou poviny oznámit orgánům sociálně-právní ochrany dětí skutečnost, které nasvědčují tomu, že mají ve svém okolí ohrožené děti, a to bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o takové skutečnosti dozvědí.“

Výše uvedená zařízení mají oznamovací povinnost, ale dále pak ji má každý, kdo příjde do kontaktu s dítětem, právo obrátit se na orgán sociálně-právní ochrany dítěte a upozornit na porušení povinností nebo zneužití práv, vyplývajících z rodičovské zodpovědnosti, nebo byl na dětech spáchán trestný čin atd.

Přijetí informace o ohroženém dítěti je první fází procesu ochrany dítěte. Cílem je získat co nejvíce informací od oznamovatele i dalších subjektů, na základě kterých by bylo možné provést prvotní posouzení dítěte, stanovit naléhavost a akutnost intervence.

Vstupní hodnocení

Další fází hodnocení ohroženého dítěte je vstupní hodnocení. V rámci této fáze se určuje závažnost ohrožení dítěte a vymezuje se rychlost a intenzita následného postupu. Jde o prvotní úkony pracovníka OSPOD. Určování aktuální míry ohrožení dítěte je však omezeno dostupností informací a časovým limitem. Jedná se o časový limit 24 hodin až 10 dní pro určení prvotní diagnostiky. Vzhledem k tomu, že OSPOD pracuje s informacemi, které pochází zejména zvenčí, je třeba, zejména z hlediska času, hodnotit informace podle jejich hodnověrnosti a závažnosti. Je rozdíl mezi informacemi od lékaře a školy, především zdokumentovaných a mezi informacemi od anonymního oznamovatele. Je třeba také posoudit, zda popisované události přímo akutně ohrožují dítě, jaké jsou intenzity, jaké objektivní důsledky má popisovaná událost a jak závažné jsou dopady tohoto chování. Stále se přihlíží k věku zdravotnímu stavu, potřebám dítěte atd.

Komplexní hodnocení dítěte a rodiny

Cílem komplexního hodnocení dítěte je celkové zhodnocení jeho situace, zhodnocení potřeb a jejich naplňování, posouzení rizik a silných stránek dítěte a rodiny, případně komunity za účelem vytvoření individuálního plánu. Protože jde o komplexní hodnocení, které slouží jako podklad pro vytvoření individuálního plánu ohroženého dítěte, sociální pracovník musí zmapovat rizikové oblasti kompetencí rodičů, silné stránky a potenciál rodičů pro změnu. Hodnotí se vztah rodič – dítě. Ovšem toto hodnocení nesmí být nikdy zaměnováno s vyšetřováním rodiny z důvodu trestně právního nebo jiného postihu za nedostatečnou nebo špatnou péči o dítě. Pokud by mělo být hodnocení rodiny pravdivé a efektivní, musí být mezi sociálním pracovníkem a rodinou důvěra. Rodina se nesmí bát přiznat neznalost nebo chybu v péči o dítě, aniž by jí bylo ihned vyhrožováno sankcí státu.

Komplexní hodnocení dítěte a rodiny vychází ze závěrů vstupního hodnocení. Zaměřuje se především na zjištění příčin rizika, rozsahu nevhodné péče a všech souvisejících vlivů. Na rozdíl od vstupního hodnocení, kde se sociální pracovník zaměřuje na míru ohrožení dítěte, komplexní hodnocení řeší širší a hlubší cíle. Jde o lepší porozumění příčinám a rizikům takového chování. Následuje neprodleně po dokončení vstupního hodnocení. Jde o to, aby bylo co nejdříve zahájeno poskytování

sociálních služeb.

Individuální plán ochrany dětí (IPOD)

U individuálního plánu ochrany dítěte jde o komplexní plán ochrany dítěte, který zahrnuje cíle na straně dítěte, osob, které o něj pečují, rodiny jako celku, včetně způsobu jejich naplnění v rámci časového rozsahu s měřitelnými kritérii. Vychází z výsledků komplexního hodnocení dítěte a případně případové konference. IPOD by měl být sestaven realisticky s ohledem na stanovené cíle, ale tak s ohledem na způsoby jejich dosažení. Musí se brát v úvahu dostupnost a kapacita služeb, které budou poskytovány pro naplnění cíle. Do celého procesu plánování musí být zapojena celá rodina včetně samotných dětí. Rodiny by měly být podporovány v navrhování a spoluvytváření plánu, který zajišťuje bezpečnost a rozvoj jejich dětí. Dále IPOD obsahuje některé nedobrovolné klienty, resp. Jejich ustanovení, případně soudní následky sociální intervence. IPOD zahrnuje časový rámec potřebný k dosažení cílů.

Účelem je společně s klienty stanovit strategie, které pomohu řešit dopady nevhodné nebo nedostatečné péče. Poskytnout pro rodinu i OSPOD jasný konkrétní návod jak změn dosáhnout. A dále umožnit měřitko pro hodnocení progresu v rodině. (Pemová, Ptáček, 2012)

Poskytování služeb

V rámci systému práce s ohroženým dítětem jde o veškeré aktivity a služby, které budou dítěti poskytovány za účelem řešení jejich sociální situace. Jedná se zejména o sociální služby, zdravotnické služby, vzdělávací, poradenské apod.

O sociálních službách je nasledující kapitola, která se věnuje konkrétně sociálně aktivizačním službám pro rodiny s dětmi.

Vyhodnocení případu

Konečně na závěr jde u vyhodnocení případu o průběžné i závěrečné zhodnocení uskutečnění individuálního plánu ochrany dítěte, splnění cílů, případně přeformulování IPOD.

Jak na závěr shrnuje Pemová s Ptáčkem (2012) proces hodnocení ohrožených dětí se skládá z mnohých expertních, navzájem navázaných činností a úkonů. Celý proces je třeba pravidelně vyhodnocovat a přezkoumávat. Toto nám umožňuje systematický a standardizovaný postup. Někdy se může zdát, že se některé úkony opakují a jsou tedy zbytečné a celý proces jen zdržují. Ale jde o důležitý proces, ve kterém je podstatné vše průběžně přezkoumávat, zpřesňovat a doplňovat. Teprve pak je možné sestavit konkrétní IPOD. IPOD musí též obsahovat hodnotící kriteria pro posouzení úspěšnosti zvolených intervenčních strategií a zlepšení podmínek života zvolených ohroženého dítěte. Veškeré činnosti by měli být realizovány profesionálně, transparentně a v nejlepším zájmu dítěte.

Na závěr ještě doplním tabulku základních okruhů vyhodnocení případu dítěte v obtížné rodinné situaci, kterou vypracoval odborný tým britského ministerstva zdravotnictví (Vrtbovská, 2006, str. 40). Odborníci zjistili, že se jedná o řadu vzájemně provázaných skutečností a informací, které dávají dohromady obraz situace z hlediska naplnění nejlepších zájmů dítěte.

Vývojové potřeby dítěte Sociální, emocionální, fyzický stav dítěte	**Kapacita rodičů pečovat o dítě**	**Širší rodina a prostředí**
Zdraví **Vzdělání** **Emocionální vývoj a chování** **Identita** **Vztahy v rodině a další sociální kontakty** **Chování navenek** **Schopnost postarat se o sebe**	Základní péče Zajištění bezpečnosti Citová vřelost Schopnost dávat dítěti vhodné podněty a stimulovat jeho rozvoj Stanovení a uplatnění hranic Stabilita	Rodinná historie a celkové fungování rodiny Širší rodina Bydlení Zaměstnanost Příjmy rodiny Sociální integrace rodiny Využití zdrojů společnosti

Z této kapitoly jasně vyplývá, že práce sociálních pracovníků OSPOD je velmi časově náročná. Práce s každou klientskou rodinou vyžaduje vysoké nasazení. Navíc novelizace zákona č. 359/1999 Sb., sociálně-právní ochrana dítěte, která je připravená ke spuštění na přelomu roku 2012/2013 přináší další úkoly pro sociální pracovníky OSPOD, které budou mj. náročné i na administrativu. Administrativa je důležitá, ale také zatěžující a časově náročná.

Vyvstává následující dílčí výzkumná otázka.

DVO5: Jak pracovníci OSPOD zvládají nápor práce a nahlížet komplexně na každou klientskou rodinu?

3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Tuto kapitolu věnuji sociálním službám. Zejména však sociálně aktivizačním službám pro rodiny s dětmi, které jsou pro mou diplomovou práci významné. V jejím úvodu se pokusím nastínit účel a definici sociálních služeb a jejich počátky. Dále chci naznačit legislativní zakotvení sociálních služeb v České republice. Na závěr chci nastínit situaci v oblasti sociálních služeb SAS pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji.

3.1 Sociální služby

Podle Matouška s Koldinskou (2007) se sociální služby z části překrývají s širší kategorií veřejných služeb. Veřejné služby jsou poskytovány v zájmu veřejnosti. Jsou financovány z veřejných rozpočtů a z tohoto důvodu jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. To je rozdíl od komerčních služeb. Sociální služba může být poskytována i jako služba komerční, a to na základě obchodní smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem.

Dále autoři nadhazují vymezení sociální služeb tak, že jsou poskytovány společensky znevýhodněným lidem, které směřují ke zlepšení kvality jejich života, popř. je začlenit v maximálně možné míře do společnosti, nebo také k ochraně společnosti před riziky, jejíchž nositelé jsou právě tito lidé. Sociální služby tímto zohledňují osobu uživatele, zároveň jeho rodinu, skupinu, do které patří, případně zájmy širšího společenství. Je třeba také říci, že touto definicí se sociální služby, které spadají do kompetence Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (MPSV) rozšiřují na další spádové oblasti. Mám tím na mysly např. Ministerstvo zdravotnictví ČR, pod které spadají kojenecké ústavy (dnes ústavy pečující o děti do tří let věku). Zde se pečuje o děti, o které se rodiče nemohou nebo nejsou schopni starat. Na to navazují výchovné ústavy pro děti a mládež, které spadají do rezosrtu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Probační a mediační služba spadá pod Ministerstvo spravedlnosti ČR. Sociální služby tedy spadají do mnoha rezortů státní správy. Z toho vyplvývá, že se jich týká velké množství právních norem.

Kozlová (2005) ve své práci zmiňuje, že nemůžeme nahlížet na sociální služby jen z toho pohledu, že je potřebuje mnoho lidí, ale tak, že bez jejich vlivu by velká část občanů neměla šanci podílet se na všech stránkách života společnosti. Byly by jim znemožněny jejich lidská a občanská práva, tím pádem by docházelo k jejich sociálnímu vyloučení.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vymezuje v předmětu úpravy podmínky *„ ... poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „osoba“) prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování socálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. ...“* Dále definuje základní zásady a vymezuje některé pojmy, kdy se konečně dostáváme k tomu, že pro účely tohoto zákona se sociální službou rozumí *„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“*

3.2 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou dle zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) zařazeny ve službách sociální prevence. Ty napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy v důsledku krizové sociální situace, díky životním návykům a způsobu života, které vedou ke konfliktům ve společnosti. Sociálnímu vyloučení může napomoci sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a opravněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Služby sociální prevence mají za úkol pomoci osobám překonat jejich nepříznivou sociální situaci a chránit před vznikem nežádoucích společenckých jevů.

Dále se v zákoně o sociálních službách dočteme, že SAS pro rodiny s dětmi jsou terénní, případně ambulantní služby poskytované rodině s dětmi, u kterých je ohrožen jejich vývoj v důsledku dopadů dlouhodobé krize. Rodiče sami nedokáží tuto krizi překonat. Je zde riziko ohrožení dalšího vývoje dítěte.

Dle zákona služba obsahuje tyto základní činnosti:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Kozlová (2005) podotýká, že z hlediska poskytovatelů terénních sociálních služeb nastal zřejmý posun od státních zařízení k nestátním. Dnes to jsou obecní nebo krajská zařízení nebo také nestátní neziskové organizace.

Ve městech jsou zřizována různá centra a kluby, která se snaží dle zákona působit preventivně v rámci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Posláním těchto služeb je posilování prvořadé a nezastupitelné úlohy rodiny a rodičovské výchovy v rodinách, která je ohrožena vlivy dlouhodobého negativního působení socialního prostředí, kde žijí. Tato centra a kluby chtějí pomáhat těmto rodinám řešit krizové situace, které nedokáží sami bez pomoci překonat. Zpravidla jsou tyto služby zacílené do oblastí, kde se objevují sociálně vyloučené lokality nebo je předpoklad takové situace. Zde chtějí pomáhat rodičům i dětem např. efektivně využívat volný čas, pomáhat při přípravě do školy, zapojovat do zájmových činností. Podporují každého člena rodiny v uvědomování si odpovědnosti za sebe sama s využitím lidského kapitálu. Pomáhají v orientaci v jejich sociálním prostředí. V rámci terénních programů pomáhají lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci nejvhodnějšími metodami pomoci. V rámci terénní práce s rodinou, jež je hlavním tématem mé diplomové práce se snaží o podporu rodičovské zodpovědnosti, upevňování rodinných vztahů a o předcházení krizových situací. Dále se snaží o zlepšení vztahů mezi rodinami a jedinci žijící v dané komunitě, podporují a pomáhají při zlepšování prostředí dané komunity. A v neposlední řadě se snaží o prevenci sociálně patologických jevů. (www.charitausti.cz)

3.3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v praxi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi lze v praxi lze poskytovat jak ambulantně, tak přímo v přirozeném prostředí klienta a dosáhnout tak žádoucích změn ve fungování rodiny. Pokud na území obce dobře fungují terénní programy, je vhodné se zaměřit na vyloučené lokality a v těchto vyloučených lokalitách intenzivně pracovat s rodinami právě touto formou, tedy sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi. Tato služba se velmi dobře osvědčuje jako prevence mj. při „odebírání dětí“ z rodiny.

Můžu zmínit, že tímto se může uspořit i mnoho nákladů, spojených s ústavní péčí. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, stejně jako u práce oddělení sociálně-právní ochrany dětí, zabere mnoho času, je časově náročná. Pracovník musí nejprve získat důvěru jednotlivých členů rodiny a pak rodiny jako celku. Pak s nimi může začít pracovat na zlepšení jejich situace, která pro ně není momentálně zvládnutelná jejich vlastními silami. (www.socialni-zaclenovani.cz)

Podle výše uvedeného zdroje, ale i dalších se dočítáme, že spolupráce trvá zpravidla šest měsíců. A aby byla práce sociálního pracovníka efektivní, může pracovat nejvýše s 10 rodinami, avšak podle propočtů při komunitním plánování v Ústeckém kraji je optimální počet 8 rodin na jednoho pracovníka. Náplní spolupráce je získání sociálních a rodičovských kompetencí, zlepšení života dítěte, zlepšení úspěšnosti dítěte ve vzdělávání, hospodaření rodiny, prevence zadlužení a ztráty bydlení a podobné činnosti, směřující ke zlepšení celkové životní situace rodiny, kterou nejsou schopni zvládnout vlastními silami.

Tyto sociální služby se vhodně doplňují s dalšími službami, jako jsou terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, azylové domy. Pro dobrý výsledek sociální práce je potřeba, aby pracovníci těchto služeb spolupracovali s dalšími institucemi, které mohou participovat na zlepšování situace rodiny jako je například oddělení sociálně-právní ochrany dítěte, sociální kurátoři pro mládež, PPP, školská zařízení, Policie ČR, probační a mediační služba, úřad práce apod.

Sociálně aktivizační službu nejčastěji poskytují neziskové organizace nebo také obec. Všechny sociální služby, tedy i tato podléhají povinnosti registrace podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů u místně příslušného krajského úřadu. (www.socialni-zaclenovani.cz)

3.3.1 SAS pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji

V této kapitole chci jen krátce naznačit, jaká je situace v Ústeckém kraji, tedy tam, kde budu provádět výzkum pro účely mé diplomové práce.

Důležitým aspektem pro využívání sociálních služeb, v mé práci konkrétně sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi je vybavenost jednotlivých regionů těmito službami. Toto je dle Kozlové (2005) z velké části ovlivněno demografickým vývojem a regionální diferencí. Na toto má vliv osídlování pohraničí po válce, porodnost, věková struktura obyvatelstva apod. Další rozdíly vyplývají z míry

urbanizace, z věkové, kvalifikační, profesní a sociální struktury obyvatelstva v daném regionu, dále ze struktury osídlení jednotlivých územních celků, z velikostí obcí, z míry realizace tradičních funkcí rodiny, z nejrůznějších sociologických změn probíhajících ve společnosti, rozpadu vícegeneračního soužití. (Kozlová, 2005)

Dle Kozlové (2005) však měla sociální reforma zajistit dostupnost sociálních služeb všem, kdo se ocitne v nepříznivé sociální situaci a zároveň garantovat kvalitu poskytovaných služeb s profesionálními pracovníky.

Ústecký kraj je členěn na 16 správních obvodů obcí s rozšířenou působností (Bílina, Děčín, Chomutov, Kadaň, Litoměřice, Litvínov, Louny, Lovosice, Most, Podbořany, Roudnice nad Labem, Rumburk, Teplice, ústí nad Labem, Varnsdorf a Žatec). (Tj. 7 okresů). Dle zdroje Analýza financování a kapacit služeb sociální prevence v Ústeckém kraji (2012) můžeme Ústecký kraj rozčlenit následujícím způsobem:

- Šluknovsko - území obcí s rozšířenou působností Varnsdorf, Rumburk
- Děčínsko - území obcí s rozšířenou působností Děčín
- Ústecko - území obcí s rozšířenou působností Ústí nad Labem
- Teplicko - území obcí s rozšířenou působností Teplice a Bílina
- Mostecko – území obcí s rozšířenou působností Most a Litvínov
- Chomutovsko - území obcí s rozšířenou působností Chomutov a Kadaň
- Litoměřicko - území obcí s rozšířenou působností Litoměřice, Lovosice a Roudnice nad Labem
- Lounsko - území obcí s rozšířenou působností Louny, Žatec a Podbořany

V Ústeckém kraji je mnoho lokalit, které jsou označovány jako sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením lokalit. Obyvatelé těchto lokalit se zde potýkají s opakujícími problémy spojených s vysokou mírou nezaměstnanosti, nízkým vzděláním, zadlužením a sociálně patologickými jevy, jako je drogová závislost, gamblerství, zvýšený výskyt kriminality (krádeže, vandalství, prostituce, lichva apod.).

Zejména z těchto důvodů pracovníci krajského úřadu, podílející se na komunitním plánování, neustále zamýšlejí, jak těmto lokalitám pomoci při řešení jejich každodeních problémů, spojených právě se zařazením mezi sociálně vyloučené lokality. Řešení mj. vidí v rozšiřování terénních programů, vhodně doplněných sociální službou sociálně

aktivizační služby pro rodiny s dětmi jako služby sociální prevence. Služba je zaměřena na intenzivní práci v přirozeném prostředí rodin s dětmi z ohrožených rodin. Pro SAS pro rodiny s dětmi je typická časová náročnost, kdy si pracovník postupně získává důvěru jednotlivých členů rodin a následně s nimi pracuje na zlepšení jejich životní situace. Dle autorek Šolkové a Lelovičové (2012) spolupráce s klientskou rodinou, která předpokládá velkou časovou dotaci jednotlivých setkání a jejich větší frekvenci, zpravidla trvá 6 měsíců. Jeden pracovník může takto efektivně pracovat s 10 rodinami. Avšak dle propočtů a analýz pracovníků komunitního plánování krajského úřadu je spolupráce s rodinou založená na minimální délce též 6 měsíců, ale optimální počet rodin na jednoho pracovníka pro efektivní spolupráci je 8. Se zohledněním potřebnosti navázání důvěry, počet problémových lokalit na počet obyvatel, dojezdnost za rodinou atd.

U terénních programů a SAS pro rodiny s dětmi, jako služeb sociální prevence je vhodná kombinace i s dalšími sociálními zařízeními typu nizkoprahová zařízení pro děti a mládež, azylové domy a spolupráce s dalšími úřady a institucemi v místě jako je OSPOD, sociální kurátoři pro mládež, PPP, školy, Policie ČR, úřad práce apod.

Dle Analýzy financování a kapacit služeb sociální prevence v Ústeckém kraji (Šolková, Lelovičová, 2012) bylo ke dni 23.5.2012 registrováno 718 služeb, z čehož jde o 294 služeb sociální prevence, kam spadají terénní programy a SAS pro rodiny s dětmi. Rozmístění služeb je v Ústeckém kraji poměrně vyvážené. Na Lounsku však poskytuje terénní program pouze jediný poskytovatel, který navíc do lokality dojíždí velmi omezeně. Zde je žádoucí posílení této služby. Jsou však místa, kde nejsou služby tohoto typu poskytovány vůbec. Z hlediska finanční a časové náročností dojíždění do malých obcí se poskytovatelé zaměřují na poskytování služeb ve větších městech.

Závěrem z dostupných dat, kdy aktuálně (ke dni 14.6.2012) je v kraji poskytováno celkem 25 služeb SAS pro rodiny s dětmi. V přepočtu na počet úvazků se jedná o 59,37 pracovníků v přímé péči. Služba SAS poskytla v roce 2011 podporu 4 643 osobám, což znamená při představě 4členné rodiny cca 20 rodin na jednoho pracovníka. V současné době nejsou tedy služby sociální prevence dostupné z důvodu nízké kapacity více než polovině osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách. Stávající kapacity SAS pro rodiny s dětmi jsou dle zjištění na minimální hranici. V důsledku nestability financování poskytovatelé zaznamenávají personální nejistotu. Tím pádem

nastává odliv kvalitních pracovníků a tím se snižuje kvalita poskytovaných služeb, která vyžaduje navázání důvěry mezi pracovníkem a uživatelem služby. V mnoha lokalitách jde pak spíše o relativní stabilizaci situace, nikoliv však o její likvidaci. Jako určitá příležitost ve zlepšení situace je možné využití kapacit sociálních pracovníků – zaměstnanců obcí s rozšířenou působností, kteří díky sociální reformě, platné od ledna 2012 mají vykonávat terénní sociální práci mimo režim registrací dle zákona o sociálních službách. Bohužel, tito pracovníci nemají s tímto typem sociální práce zatím zkušenosti a s novou pozicí se teprve seznamují. (Šolková, Lelovičová, 2012)

Dle Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji na období 2012 - 2013 (duben, 2012) jsou sociálně aktivizační služby v kraji rozmístěné tak, jak ukazuji v následující tabulce.

Tab. 1

Počet zařízení odborného sociálního poradenství a ambulantních a terénních služeb sociální prevence v Ústeckém kraji (z údajů o registracích k 22.3. 2011)							
§ 65 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi							
Ústí nad Labem	Teplice	Litoměřice	Louny	Chomutov	Děčín	Most	Ústecký kraj celkem
7	4	5	2	3	6	8	35

Otázkou však zůstává, zda zaregistrovaná zařízení opravdu poskytují sociální službu dle registrace krajského úřadu. Dle registrátorek úřadu jsem byla upozorněna na to, že mnohé registrované služby nejsou provozovány dle rozhodnutí, tzn. že zařízení, které má zaregistrovanou službu dle § 65 zákona o sociálních službách, ne vždy tuto službu uskutečňuje, resp. poskytuje. Tzn., že údaj o zaplněnosti kraje touto službou, tedy sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi, může být zkreslující.

Z téhož plánu vychází, že v některých lokalitách kraje není dostatečná dostupnost sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Dále v některých částech kraje, např. na Šluknovsku chybí azylový dům pro matky, resp. rodiče s dětmi.

Ústecký kraj ve svém plánu uvádí analýzu SWOT, kterou představuji v následující tabulce (Střednědobý plán kraje 2012-2013, str. 29):

Tab. 2

SWOT analýza

silné stránky	slabé stránky
- dobrá a stále se zlepšující spolupráce se sociálními odbory obcí a kraje - osobní nasazení pracovníků v oblasti práce s dětmi a mládeží - aktivita a pružnost nestátních neziskových organizací v Ústeckém kraji - existence střednědobého plánu krajských úřadů v rozvoji sociálních služeb - tlak na profesionalitu a vzdělávání v oblasti poskytování sociálních služeb - rozvíjející se služby mateřských a rodinných center - existence komunitního plánu většiny velkých měst Ústeckého kraje - existence katalogu sociálních služeb většiny velkých měst Ústeckého kraje - zákon o sociálních službách - existence Asociace neziskových organizací Ústeckého kraje	- nedostatek finančních prostředků - nedostatečná síť a kapacita bezplatného odborného (soc., právní) poradenství (manželské a rodinné poradny, střediska výchovné péče, agentury finančního poradenství, poradny pro mezilidské vztahy) - absence dětských psychiatrických lůžkových i ambulantních zařízení a absence dětských krizových center - služby plynoucí ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí - zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, profesionální pěstounská péče - chybí supervize, vzájemná informovanost - absence lůžkových i ambulantních zařízení a služeb pro děti, mládež a mladé dospělé ohrožené nežádoucími vlivy - absence katalogu kompletních služeb v oblasti péče o rodinu a mládež - absence setkávání vedoucích pracovních skupin v rámci celého kraje - malá variabilita nabídky volnočasových aktivit - dosud malá kapacita a kvalita péče v domech na půli cesty - chybí kurzy zaměřené na celoživotní vzdělávání pracovníků v oblasti péče o rodinu a mládež
příležitosti	**rizika**
- zapojení Ústeckého kraje do spolupráce s odborem rodinné politiky MPSV (znát možnosti financování, cílů, záměrů, mít informace) - vznik nových doprovázejících odlehčovacích služeb pro rodiny s dětmi - možnost zavedení a rozvoje alternativních předškolních zařízení v návaznosti na návrh věcného záměru zákona o službách péče o děti (MPSV 2011) - existence a využití finančních zdrojů EU - podpora dobrovolnictví - přebírání a výměna zkušeností mezi kraji ČR a v příhraničí - zvýhodnění rodin s dětmi (např. rodinné pasy) - spolupráce v oblasti služeb, s podnikateli - využití absolventů v evidenci úřadu práce (absolventská místa, stáže, programy	- nedostatek finančních zdrojů) - nárůst administrativy na úkor přímé práce s klienty - nadřazování represe nad prevencí - nárůst výskytu sociálně nežádoucích jevů ve společnosti - častá změna priorit státu v poskytování sociálních služeb - absence jediné státní instituce, která by se věnovala problematice rodiny obecně - rostoucí nezaměstnanost v Ústeckém kraji a migrace v rámci ČR + průvodní jevy jako je ztráta bydlení, dluhy - upřednostňování jiných skupin obyvatel (senioři, zdravotně postižení, uživatelé drog) - nedostatek prostorových kapacit

Z tabulky je jednoznačně vidět, co je třeba v rámci střednědobého plánu kraje v oblasti sociálních služeb pro rodinu s dětmi zlepšit, a kde jsou silné stránky.

Kraj si dal za cíl rozšířit spektrum sociálních služeb pro rodiny s dětmi, identifikovat funkční programy v Ústeckém kraji, protože se často stává, že registrovaná služba není aktivní. Zjistit nabídku programů a služeb nabízených v jiných krajích a v oblasti příhraniční spolupráce a pilotními projekty nabídnout rodinám u nás. A dále rozvíjet služby zaměřující se na zprostředkování kontaktu rodičů a dětí s kultivovaným sociálním prostředím.

Tyto cíle a opatření kraj zdůvodňuje právě výše uvedenou analýzou SWOT, ze které vyplývá, že v Ústeckém kraji je nedostačující síť služeb zaměřených na podporu mladých rodin a rodin náchazejících se v sociálně nepříznivé situaci. V některých městech a obcích jsou realizovány programy sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. V kraji nejsou dostatečně poskytovány programy, které by byly zaměřené na nácvik rodičovského chování, hospodaření, udržování domácnosti, programy na nácvik kompetencí pro jednání na úřadech a dalších institucích, v mezilidských vztazích určené pro rodiny ohrožené sociálním vyloučením. (Střednědobý plán kraje 2012-2013)
Svá opatření shrnuji v tabulce (Střednědobý plán kraje 2012-2013, str. 30):
Tabulka 3

opatření	**Zajištění dostupnosti sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi**
stručný popis opatření	- poskytování dostupných a kvalitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v kraji a jejich prezentace - zajištění úzké spolupráce aktivizačních služeb s OSPOD
předpokládané dopady	- snížení výskytu sociálně nežádoucích jevů v rodinách - snižování počtu dětí umístěných v ústavní péči (úspora nákladů), prevence odebírání dětí z rodin - rozvoj komunikačních dovedností rodičů a dětí, zvyšování sociálních kompetencí rodičů při jednání s dětmi, na institucích, při hledání zaměstnání a řešení aktuálních problémů - lepší připravenost dětí na školní docházku
stručný popis cílové skupiny	- rodiny s dětmi

Z tabulky vychází přehled opatření, na které se chce kraj v rámci střednědobého plánování zaměřit a je zde zřejmý cíl spolupráce OSOD a SAS pro rodiny s dětmi.

Z této podkapitolky mi jednoznačně vyvstává následující dílčí výzkumná otázka.

DVO6: Je v Ústeckém kraji adekvátní počet SAS pro rodiny s dětmi?

4 Metodologie výzkumu

V této části práce, která je zaměřena na výzkum, se pokusím rozřešit a objasnit výzkumnou otázku *V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují?*

Rozhodla jsem se, že výzkum povedu cestou kvalitativního bádání. Cílem tedy je zodpovězení hlavní výzkumné otázky pomocí hledáním odpovědí na dílčí výzkumné otázky, které vyvstaly v průběhu psaní mé práce.

V jednotlivých kapitolách se budu orientovat na hledání cíle pomocí výběru výzkumného vzorku, stanovení metody a techniky získávání dat a analýzy dat.

Podle Hendla (2005) výzkum znamená vytváření nových poznatků. Jde o systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, vedenou snahou zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět k rozvoji daného oboru.

4.1 Teorie výzkumu

Na následujících řádcích se budu snažit stručně popsat jednotlivé kroky výzkumu, tak jak je uvádí Hendl na str. 41 (2005).

- Příprava zahrnuje volbu výzkumného tématu a základní metodologie. Výzkumník si určí oblast výzkumu, vymezí si problém, účel výzkumu, výzkumné otázky.
- Plán výzkumu je nejdůležitějším krokem. V této fázi navrhujeme celý výzkum, uvažujeme o výběru zkoumaných objektů, děláme rozhodnutí o podrobnostech výzkumu. Určujeme kdy a kde se výzkum provede, s kým se setkáme, koho oslovíme nebo budeme pozorovat. Volí se určité metody sběru, hrubý časový průběh. Plán výzkumu dostává písemnou podobu, obsah se diskutuje s oponenty.
- Provedení studie zahrnuje sběr dat a jejich analýzu s cílem odpovědět na výzkumné otázky. Výzkumný plán můžeme měnit, pokud to je potřebné a možné, ale držíme se ho. Data se dávají do kontextu. Podrobnosti závisejí na zvolené metodologii.
- Zpráva o výsledcích završuje badatelskou činnost. Výsledky se prezentují různým způsobem, nejčastěji písemnou formou. V dnešní době se stále častěji

používá internet. Dle cílové skupiny příjemců zprávy se liší i její zpracování. Představy o problému, teoretický rámec studie a předběžné i konečné výsledky se snažíme zorganizovat přehledně. K přehlednosti nám mohou posloužit různé tabulky a jiná grafická znázornění.

Výzkum má přispět k porozumnění problémům a přinést nové poznatky.

4.2 Kvalitativní výzkum

V této kapitole se budu zabývat kvalitativním výzkumem. Kvalitativní výzkum jsem si zvolila jako metodu, která mně dovede k zodpovězení mé základní výzkumné otázky. Kvalitativní výzkum jsem si zvolila proto, že chci zkoumat každodenní jevy života, které aktéři výzkumu nastíní, chci prozumět lidem v každodenní sociální situaci (Disman, 2007). Strategie výzkumu se dají rozdělovat do mnoha kategorií, ale jako hlavní se uznávají dvě kategorie, a to kvantitativní a kvalitativní strategie.

Někdy je obtížné rozlišit mezi kvantitativním a kvalitativním výzkumem. Výzkumnící často používají obě strategie. Tím chtějí využít výhod obou kategorii. Pak vznikají smíšené výzkumy. Někteří metodologové chápou kvalitativní výzkum jako doplněk kvantitativních metod, jiní ho vidí jako protipól. Postupně však získal kvalitativní výzkum v sociálních vědách rovnocenné postavení. Glaser a Corbinová (1989, in Hendl, 2005) podali jakousi negativní definici kvalitativního výzkumu. Ti za něj považují jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických metod nebo jiných způsobů kvanitfikace. Strauss a Corbinová (1999) k tomu ještě dodávají, že výzkum se může týkat života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů. Avšak toto tvrzení je stále zjednodušené. Kvalitativní výzkum je mnohem náročnější, používá mnoho rozdílných přístupů. Významný metodolog Creswell (1998, str 12, in Hendl, 2005) definoval kvalitativní výzkum následujícím způsobem:

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumnění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“

Švaříček a Šeďová (2007) definují kvalitativní výzkum z různých hledisek. Definují ho podle použité metody sběru dat, podle metody usuzování, podle typu dat,

podle způsobu analýzy. Takto je kvalitatviní výzkum celkem podrobně roztříděn. V mém případě, pokud bych chtěla můj výzkum definovat dle Švaříčka Šeďové, tak dle použité metody je zde celkem jednoduché rozlišení. Nástrojem pro kvantitativní výzkum je dotazník a nástrojem kvalitativního výzkumu je rozhovor. Zjednodušeně já použiji kvalitativní metodu výzkumu pomocí rozhovoru. Definování dle metody usuzování je také v celku jasné. Předpokládám, že mé závěrečné informace budou přesahovat informace v datech, čili použiji indukci. Indukce je založená na opakování. Další definicí dle typu dat se rychle vypořádám. Budu pracovat s daty z rozhovorů, tedy budu pracovat se slovem a textem. Neboli také dle Dismana (2007) jde o „nenumerické šetření". A na závěr definice dle analýzy dat. Kvalitativní analýza a interpretace dat je hledání sémantických vztahů mezi nimi a spojování deskriptivních kategorií do logických celků.

V kvalitativním výzkumu vybírá výzkumník na začátku téma a určí základní výzkumné otázky. Otázky může modifikovat nebo doplňovat i v průběhu samotného výzkumu, postupně při sběru dat a i během analýzy dat. Z tohoto důvodu považujeme kvalitativní výzkum za pružný typ výzkumu. Při výzkumu vznikají výzkumné otázky, ale také hypotézy a nová rozhodnutí o změnách výzkumného plánu. Práce výzkumníka je přirovnávána k činnosti detektiva. Výzkumník hledá a anylyzuje jakékoliv informace, které přispívají k rozluštění výzkumných otázek, provádí dedukci a indukci. Pracuje v terénu. Seznamuje se s novými lidmi. Sběr dat a jejich analýza je časově náročná. Analýza a sběr dat probíhá současně. Po sběru a analýze se výzkumník rozhodne, která data potřebuje a začne znovu s jejich analýzou. Ověřuje popisnou, interpretační nebo teoretickou validitu výsledků.

Zpráva z výzkumu je podrobný popis místa zkoumání, rozsáhlé citace rozhovorů a poznámek z terénu. Badatel může dokonce navrhnout teorii fenoménu. Někdy se stává, že svoje názory probírá s účastníky výzkumu. Jejich názory pak může zohlednit ve výsledné zprávě.

Jak už jsem se několikrát zmínila, kvalitativní výzkum používá mnoho metod sběru dat. V následující tabulce uvádím přehled hlavních kvalitativních metod, tak, jak jí zvtárnil Hendl (str. 50, 2005).

Tab. 2.4 Vlastnosti základních metod kvalitativního přístupu

Metoda	Vlastnost	Výhoda
pozorování	delší období kontaktu	pochopení subkultury
texty a dokumenty	rozbor významu, organizace a použití	teoretické porozumění
interview	relativně nestrukturované	porozumění zkušenosti
audio- a videozáznamy	přesná transkripce přirozených interakcí	porozumění průběhu interakcí

V mém kvalitativním výzkumu použiji metodu rozhovoru, který budu nahrávat na diktafon. Rozhovory budou probíhat s pracovnicemi OSPODu. Tato metoda se mi jeví pro mé účely nejvhodnější, zejména proto, že nemohu s pracovnicemi trávit delší čas tak, abych mohla použít metodu pozorování. Rozbor textů a dokumentů pro můj cíl není příhodný.

Při výzkumu hrají důležitou roli mj. etické otázky. Existuje pár standardů a doporučení. Hendl (2005) zmiňuje důležité zásady etického jednání. Pro mne podstatných v rámci mého výzkumu jsou především:

- Potřeba získat poučený (informovaný) souhlas. Tzn. osoba se účastní studie jen tehdy, pokud s tím souhlasí. Před tím musí být plně informována o průběhu a okolnostech výzkumu.
- Pasivní nebo aktivní souhlas. Aktivní souhlas znamená podepsání příslušného dokumentu. Pasivní souhlas tento podpis nevyžaduje, formulář s podpisem vrací jen ten, kdo nesouhlasí s účastí výzkumu.
- Zatajení informací účastníkům. Na konci studie, pokud došlo k nevyhnutelnému zatajení informací, musí být účastník úplně obeznámen s okolnostmi výzkumu.
- Svoboda odmítnutí. Účastníkům musí být řečeno, že mohou kdykoliv ukončit svou účast v projektu. Musí se respektovat i požadavek nezletilého.
- Anonymita. V ideálním případě identita účastníků není výzkumníkům známa. Pokud není možné zajistit anonymitu, identita nesmí být odhalena nikomu dalšímu.

Výzkumník by měl mít cit pro zvláštnosti tohoto výzkumu, věnovat se též etickým otázkám jako je soukromí, poučený souhlas, emoční bezpečí, zatajení a reciprocita.

Vynechala jsem z výčtu pouze Přístup k nezletilým, protože tuto zásadu nebudu ve svém výzkumu uplatňovat.

4.2.1 Metoda sběru dat

Jak už jsem se zmínila, ve svém výzkumu použiji jako metodu sběru dat rozhovor. Hendl (2005) uvádí několik typů rozhovorů – kvalitativní rozhovor, strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, rozhovor pomocí návodu, neformální rozhovor, narativní rozhovor, fenomenologický rozhovor, skupinovou diskuzi, skupinové interview a vyprávění a další taktiky dotazování.

Szostkiewicz (1964) metodu rozhovoru dělí dle různých kritérií. Z konstrukčního kritéria dělí rozhovor na nestandardizovaný (volný, prohlubující) a rozhovor standardizovaný (dotazníkový). Dále jej dělí dle společenské úlohy výzkumníka na rozhovor zjevný, zjevný neformální a rozhovor skrytý. Dále pak můžeme rozhovor rozlišit dle počtu účastníků na individuální a hromadný. Dle jeho kritérii bude můj rozhovor zjevný polostandardizovaný a individuální. Podle Hnedla rozhovor pomocí návodu. Připravím si scénař (návod) rozhovoru, účastník nebo účastnice budou jasně vědět, že se mnou vedou výzkumný rozhovor (za jakým účelem a proč), rozhovory budou probíhat postupně individuálně s každým pracovníkem OSPODu zvlášť.

Podstatou tohoto sběru dat je kladení otázek. Patton (1990, in Hendl 2005) vypracoval seznam šesti otázek, které Hendl shrnuje do následující tabulky.

Tab. 6.2 Typy otázek a zaměření v čase

	Minulost	Přítomnost	Budoucnost
Otázky o zkušenostech chování			
Otázky o názorech a hodnotách			
Otázky o pocitech			
Otázky o znalostech			
Otázky o vnímání			
Otázky demografické a kontextové			

V tabulce je evidentní, že otázky se mohou situovat do různých časů. Otázky kolem přítomnosti budou lépe zodpověditelné, na rozdíl od otázek do budoucnosti. Tam jde spíše o spekulace. Je tedy vhodné začínat s otázkami z přítomnosti, které budou sloužit i jako opora do minulosti.

V případě mého výzkumu jde spíše o přítomnost, popřípadě budoucnost. Je podstatné jaký postoj pracovnice SPOD zaujímají k poskytovatelům SAS pro rodiny s dětmi dnes a případně, jak vidí budoucnost.

4.2.2 Zásady vedení rozhovoru

V této podkapitolce chci jen stručně vypsat zásady vedení rozhovoru. Ačkoliv neexistuje žádný pevný návod na vedení rozhovoru, Hendl (2005, str.172) ve své knize uvádí pár osvědčených zásad v 15ti bodech, kterých je dobré se držet, pokud chceme provést kvalitní kvalitativní rozhovor.

Pro svůj výzkum si připravím vyjasnění účelu výzkumu. Při rozhovorech se sociálními pracovnice se budu snažit o to, aby se ony samy cítily bezpečně ve vztahu k jejich anonymitě, budu se snažit o důvěru, vstřícnost a zájem, aktivní naslouchání. Budu se snažit klást postupně srozumitelné otázky, případně je doplňovat dalšími otázkami. V rámci možného času budu celý rozhovor nahrávat a zároveň kontrolovat poznámky.

To Szostkiewicz ve své knize na str. 170 (1964) shrnul tyto zásady jen do pěti následujících směrnic:

1. Teoretická příprava v oblasti pozorovaných jevů a praktická znalost společenkého života.
2. Vhodný jazyk, kterým se obracíme na informátora. Jak hovoříme s rolníkem ze zapadlé vesnice, vyvarujeme se „vědeckého“ anebo literárního slohu a naopak, nepoužijeme řečový dialekt v rozhovoru s inteligentem. Používání regionálního dialektu je přípustné len vyjímečně: když výzkumník nevystupuje ve své vlastní úloze a když používá literárního jazyka ohrožuje smysl rozhovoru.
3. Znalost zdvořilostních forem daného prostředí.
4. Schopnost trpělivě a aktivně naslouchat (bez projevu nudy alebo nezájmu).

Je evidentní, že Szostkiewicz vydal svou knihu již dříve. I zde je vidět vývoj. V každém případě jeho shrnutí je též pravdivé.

4.2.3 Vyhodnocení a analýza dat

V této kapitole se již dostávám k závěru výzkumu. Jde o shrnutí poznatků, které jsme posbírali v rámci výzkumu. V mém případě v rámci rozhovorů. Chceme zachytit

komplexnost a smysluplnost zkoumaných jevů a sociálních situací. Kvalitativní data nemají strukturovanou podobu, což výzkumníkovi komplikuje práci. Interpretace dat je plná citací části rozhovrů, poznámek a záznamů z terénu. Data se doslova brání jejich redukci. Jak už jsem zmínila, analýza dat se děje již v průběhu sběru dat, neustále se může opakovat a posouvat sběr dat dál, do té doby, kdy bude mít badatel pocit, že došel k výzkumnému cíli. Což je smyslem celého výzkumu. Já budu odpovídat na otázku: *V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují?*

Při analýze dat si musíme uvědomovat, že data jsou takový soubor, ze kterého si vybíráme jen to, co potřebujeme k dosažení výzkumného cíle.

Na závěr je třeba výzkum zhodnotit z hlediska validity. Nejen podle Hendla (2005) validita obsahuje jednotlivé složky, kdyby tedy měl výzkum, resp. výsledek výzkumu, a to důvěryhodnost, přenositelnost, hodnověrnost, potvrditelnost. S napětím očekávám, jak moje badání dopadne.

4.3 Operacionalizace

Cílem mé práce je zjistit *V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují?*

V teoretické části jsem se snažila vysvětlit pojmy, které se zodpovězením výzkumné otázky souvisí. Na jejich základě jsem stanovila dílčí výzkumné otázky. Tyto otázky se budu v rámci operacionalizace snažit převést pomocí indikátorů do otázek, které budou využitelné pro scénář rozhovorů s pracovníky OSPOD. Indikátory mi pomáhají lépe vytvořit jasnou a srozumitelnou otázku pro účastníky výzkumu. V následující tabulce se o to pokusím.

Jak už jsem několikrát naznačila, budu provádět kvalitativní polostandardizovaný rozhovor se sociálnímy pracovníky OSPOD v rámci Ústeckého kraje. K rozhovorům si připravím scénař rozhovoru, který bude samozřejmě pro každý rozhovor stejný. Rozhovory budu nahrávat na diktafon. Rozhovory následně přepíši a srovnám dle otázek ve stejném pořadí. Získaná fakta využiji pro zodpovězení dílčích výzkumných otázek a následně se budu snažit zodpovědět základní výzkumnou otázku.

Dílčí výzkumné otázky, vyvozené z teoretické části:

DVO1: Jak vidí pracovníci OSPOD rodinu, se kterou pracují a je případnou adeptkou pro využití SAS pro rodinu s dětmi?

DVO2: Jaké kompetence mají sociální pracovníci OSPOD i SAS pro rodiny s dětmi, jak pracují a postupují v rámci svého poslání?

DVO3: Pokládají pracovníci OSPOD za účelné a významné spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi?

DVO4: Lze dle pracovnic OSPOD eliminovat nařizování ústavní výchovy?

DVO5: Jak pracovníci OSPOD zvládají nápor práce a nahlížet komplexně na každou klientskou rodinu?

DVO6: Je v Ústeckém kraji adekvátní počet SAS pro rodiny s dětmi?

Tabulka operacionalizace

Dílčí výzkumné otázky	**Indikátory**	**Otázky rozhovoru**
1. Jak vidí pracovníci OSPOD rodinu, se kterou pracují a je případnou adeptkou pro využití SAS pro rodinu s dětmi?	- **Charakteristické rysy rodiny vhodné pro SAS pro rodiny s dětmi**	• Jak byste charakterizovala rodinu, se kterou pracujete? • V jakých případech doporučujete SAS pro rodinu s dětmi?
2. Jaké kompetence mají sociální pracovníci OSPOD i SAS pro rodiny s dětmi, jak pracují a	- **Kompetence pracovníka OSPOD** - **Kompetence pracovníka SAS pro rodiny s dětmi**	• Jak byste charakterizovala práci vašeho oddělení, jak pracujete, postupujete? • Jak nahlížete na pracovníky SAS, jak vidíte jejich práci?

postupují v rámci svého poslání?		
3. Pokládají pracovníci OSPOD za účelné a významné spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi?	- **Náhled na SAS** - **Spolupráce** - **Pomoc OSPOD** - **Očekávání** - **čas**	• Jak nahlížíte na SAS pro rodiny s dětmi a co do nich očekáváte? • Jakou máte zkušenost s jejich spoluprací? • Myslíte si, že Vám spolupráce se SAS pomáhá/může pomoci? • Myslíte si, že tyto sociální služby mají smysl? • Změnila byste něco ve spolupráci s tímto typem sociálních služeb?
4. Lze dle pracovnic OSPOD eliminovat nařizování ústavní výchovy spoluprací se SAS pro rodiny s dětmi?	- **Nařízení ÚV**	• Myslíte si, že spoluprací se SAS můžete zmírnit počty nařízených ÚV, případně zrušit již nařízené ÚV?
5. Jak pracovníci OSPOD zvládají nápor práce a nahlížet komplexně na každou klientskou rodinu?	- **Kapacita soc. pracovníků** - **Čas** - **Sanace rodiny**	• Jak vidíte obsazenost pracovnicemi na Vašem OSPODu? • Myslíte si, že máte čas se zamýšlet nad všemi možnými souvislostmi vzniklé špatné životní situace? • Jak zvládáte sanaci rodiny? A jakou roli by v tom mohly sehrát SASky?

6. Je v Ústeckém kraji adekvátní počet SAS pro rodiny s dětmi?	- **Vyloučené lokality** - **Dostupnost** - **Počet**	• Myslíte si, že je ve Vašem regionu dostatek nebo nedostatek těchto zařízení? • Myslíte si, že jsou SAS dostupné všem potřebným klientům? • Máte za to, že vyloučené lokality ve vašem regionu jsou pokryté těmito službami?

4.4 Organizace výzkumu

Pro potřeby mého výzkumu jsem vybrala vzorek vícestupňovým náhodným výběrem. V našem kraji je 7 okresů a 16 obcí s rozšířenou působností, kde působí OSPOD. Ovšem nebylo v mých silách obsáhnout do svého výzkumu ani všechny okresy Ústeckého kraje, natož „trojkové“ obce. Musela jsem vybírat dle dostupnosti, při čemž jsem volila i oblasti, které zahrnují i nějakou vyloučenou lokalitu. Do vzorku jsem zahrnula pro srovnání i lokalitu, z pohledu počtu vyloučených lokalit klidnější. Z tohoto města mi však byla paradoxně spolupráce na výzkumu odmítnuta s ohledem na časovou vytíženost pracovnic. Z ostatních měst mi spolupráci přislíbili okamžitě. O výzkumu jsem v prvé řadě informovala vedoucí daného oddělení. Na odděleních jsem si pracovnice již příliš nevybírala. Pracovnice neznám, byla jsem ráda, že jsou alespoň tyto ochotné poskytnout mi rozhovor při jejich velkém pracovním vytížení.

Rozhovory se uskutečnili v průběhu měsíce listopadu 2012 nakonec ve třech městech Ústí nad Labem, Most, Teplice. Výzkum probíhal v rámci polostrukturovaného rozhovoru s návodnými otázkami. Pracovnic bylo celkem 6, i když jsem původně měla v plánu uskutečnit rozhovorů 8. V průběhu výzkumu však došlo k saturaci vzorku. Další pracovníky jsem již tedy neoslovovala. Během rozhovorů jsem došla k závěru, že odpovědí respondentek se začaly opakovat a další rozhovory by nepřinesly nic nového (Disman, 2007). V kvalitativním výzkumu je vzorek nasycen, když data nepřinášejí nic nového.

Rozhovory byly vždy uskutečněny v kancelářích jednotlivých pracovnic. Bohužel nebylo možné zajistit naprostý klid. Případné telefony však vyřizovaly další

kolegyně, které kancelář sdílejí. Rozhovory se pohybovaly v časovém rozpětí od 30 minut do 1,5 hodiny. Ovšem nejkratší rozhovor byl ovlivněn časovým limitem pracovnice a zároveň malou zkušeností na oddělení. Nejdelší rozhovor byl pro změnu ovlivněn dlouholetou zkušeností pracovnice a možná mým nezásahem při někdy přílišném rozpovídání se pracovnice.

Všechny rozhovory byly nahrávány na diktafon, s předchozím souhlasem pracovnic, který následně zazněl na nahrávce. Rozhovory jsem následně přepisovala do písemné podoby.

Musím konstatovat, že jsem byla překvapená kladným přístupem k mému výzkumu. Až na již zmíněnou pracovnici, která musela řešit jinou záležitost, byly pracovnice ochotné povídat v neomezené době. Po zkončení rozhovorů jsem si sama pro sebe zkonstatovala, že to „popovídání“ braly pracovnice jako určitou formu relaxace a nezávazným zamyšlením nad jejich prací. Pro mne to byla příjemná zkušenost a obohacení.

5 Interpretace výsledků výzkumu

V této kapitole se budu zabývat interpretací dat, získaných během výzkumu, který jsem prováděla mezi pracovnice OSPOD v rámci Ústeckého kraje. Interpretace rozdělím dle dílčích výzkumných otázek, které zohledním z pohledů stanovených indikátorů pomocí otázek rozhovoru. Pomocí odpovědí na DVO se budu snažit odpovědět na základní výzkumnou otázku.

5.1 DVO1: Jak vidí pracovníci OSPOD rodinu, se kterou pracují a je případnou adeptkou pro využití SAS pro rodinu s dětmi?

V této dílčí výzkumné otázce jsem se zabývala rodinou, se kterou pracovnice OSPOD pracují nejčastěji a zároveň je taková rodina vhodná pro spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi. Indikátorem pro tuto otázku jsem si stanovila charakteristické rysy rodiny, vhodné pro SAS pro rodiny s dětmi. V rámci této DVO jsem po pracovnicích OSPODu požadovala charakteristiku rodin, se kterou pracují nejčastěji a zároveň vyhledávají spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi.

Respondentky téměř shodně odpovídaly, že pracují s ohroženou rodinou. Tři respondentky se konkrétně vyjadřovaly a upřesňovaly v tom duchu, že ohroženou rodinou je vlastně každá rodina, ale každá se s problémy každodeního života vypořádává jiným způsobem. Některá lépe, některá hůře. Ty, které to nezvládají sami vlastními silami, nebo jen částěčně, jsou nejčastějšími klienty jejich oddělení. V těchto případech pracovnice mohou vyhledávat spolupráci se SASkami pro rodiny s dětmi. Pracovnice se vyjadřovaly tak, že rodiny jsou mnohoproblémové. Jde tedy o rodiny, kde se vyskytují sociopatologické jevy jako např. zneužívání návykových látek či alkoholu, neschopnost orientace v sociální oblasti, rodiny s nezaměstnaným členem, rodiny s omezenými možnostmi bydlení, rodiny, kde hrozí odjemutí dítěte/dětí do ústavní výchovy, nebo už k odejmutí došlo, rodiny, kde se vyskytuje trestná činnost, rodiny z vyloučených lokalit apod. Respondentka 1 (dále R1) vidí situaci následujícím způsobem *„… ohrožené rodiny jsou takové, které tu hodně často řešíme, takové rodiny jsou na nízké sociální a ekonomické úrovni i přesto, že je to divné, že i to málo, co mají*

dají za alkohol a hazard. Např. neznám rodinu, do které bych chodila a kde by nekouřili.“ Takové vyjádření dle mého názoru spočívá v tom, že R1 vidí, že rodina je mnohoproblémová. Rodina je na nízké ekonomické i sociální úrovni, finanční prostředky, které nezajišťují členové domácnosti zaměstnáním neumí často účelně vynaložit, peníze utrácejí mj. i za hazard, dále se v rodině vyskytuje abúzus alkoholu a jiných návykových látek. Dále to R1 rozvádí „*Oni stále říkají, že peníze nemají, ale na něco jsou a na něco ne. …Takže si myslím, že ty dávky jsou nakonec vysoký, ale ty lidi s nima neumějí hospodařit.“* Tímto respondentka doplňuje předchozí vyjádření a potvrzuje, že taková rodina by si zasloužila pomoc např. při hospodaření s finančními prostředky, což je jedna ze základních činností při poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi dle prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách č. 505/2006 Sb. v ustanovení o výchovných, vzdělávacích aktivizačních činnostech.

Podobně se vyjadřuje i respondentka 3. Situaci vidí takto. R3*„naše rodiny jsou většinou mnohoproblémové. Většinou mají ekonomické problémy. Obvykle bydlí ve vyloučené lokalitě, takže tam je mnoho negativních vlivů, které tu rodinu ovlivňují. Ale také to jsou rodiny s mnoha dětmi. Nebo to je rodina, kde je konflitk mezi rodiči. Rodiče jsou např. na vysokém společenském žebříčku. Taková rodina může být i docela izolovaná.“* R3 opět opakuje mnohoproblémost rodiny. Vidí svou klientskou rodinu o něco šířeji. Uvědomuje si, že velmi častým klientem je rodina z vyloučených lokalit, rodina na nízké ekonomické úrovni, která je ovlivněna mnoha faktory, ale jako velmi častým problémem rodin, které přicházejí na oddělení SPOD je i rodina ze zcela odlišných poměrů. Ekonomicky je dobře zajištěná, rodiče jsou často vzdělaní lidé, mají zaměstnání, počet dětí v rodině může být i velmi nízký, často jde o jedináčky a rodiče mají zásadní problém v komunikaci mezi sebou, konflikt došel až k rozchodu nebo rozvodu a dítě nebo děti si berou jako prostředníka, což potvrzuje i respondentka 5, která říká, že R5 *„…rodiče si často berou své děti jako rukojmí v řešení svých problémů mezi sebou…“* Ovšem tyto rodiny jsou spíše adepty pro manželské poradny, než pro služby SAS pro rodiny s dětmi.

R4 vidí jejich klientskou rodinu tak, že jejich nejčastější problém, který je přivede na jejich oddělení je, že R4 *„ rodina má nedostatek příležitostí pracovat, mnohdy je to i neschopnost pracovat, závislost na dávkovém systému, nedostatek financí a co si myslím, že tu naší rodinu ohrožuje nejvíc, tak to jsou ty nesmyslné reklamy, kde*

jim všude půjčí, tařka zadarmo a lidé nemusí pomalu nic vracet a pak najednou přijdou o všechno. To by snad mělo být trestný, to je legální lichva.“ Respondentka popisuje nejčastější klientskou rodinu opět jako mnohoproblémovou. Taková rodina se např. díky ekonomickým problémům z jakýchkoliv důvodů dostala na samé „dno“ a na to se nabalují další a další problémy, se kterými si rodina už neví rady, není schopná situaci sama zvládnout. Respondentka ekonomický problém vidí nejen u těch nezaměstnaných, ať už z jakýchkoliv důvodů (lichva), ekonomické problémy se týkají i zaměstnaných. Respondentka pracuje v regionu, kde je jedna z nejvyšších nezaměstnaností v republice a práce je zde velice podhodnocena. Rodina se tak ocitá na hranici životního minima, i když např. oba rodiče pracují. Respondentka vychází ze znalosti svého regionu a dlouholeté praxe na oddělení SPOD (16 let). Problémy jejich rodin shrnuje takto R4 *„…naši rodinu ohrožuje nejvíce nedostatek financí, problémy s bydlením a pokud se rodina zadluží, vymanit se z dluhů.“* Dále *„ …rodina naráží na přemrštěné nájmy, přemrštěné požadavky majitelů bytů, i když se říká, že u nás je jedno z nejlevnějších bydlení…“ „chybí tady pracovní příležitosti, takže jsem lidi za zaměstnáním nepřijdou, chybí nám tu takoví ti patrioti, všechno souvisí s historií, odsun, přistěhovalci…“* Pracovnice vidí problém, zakotvený již v minulosti, ze které vyplývá i složení obyvatel. Pokud lidé chtějí práci, do tohoto regionu se nestěhují. Stěhují se jen ti, kteří práci nehledají, nechtějí, nebo nemají pracovní návyky, jsou závislí na dávkovém systému, který vyplácí dávky po celé republice, je tedy lhostejné, kde se tito lidé usadí. Pracovnice z jiného města se postupně také dostává k tomu, že zásadním problémem jsou finance a ekonomická situace rodiny. R2: *„…u těch dohledových rodin jsou rodiče většinou nezaměstnaní…tam, kde je ústavní výchova jsou velmi často finanční problémy, rodiče to nezvládají, hodně se to promítá do jejich problémů…“* pracovnice zmiňuje několik problémů, které se v rodině objevují. Opět to jsou finanční problémy, které mohly vyústit v mnoho důsledků. Rodiče jsou nezaměstaní, nemají dostatek finančních prostředků na zajištění patřičného chodu domácnosti a zaopatření dětí, což může vyústit v ustanovení dohledu nad rodinou. V tomto případě vidím přínos opět SASky, kdy by mohla být využita její pomoc. Tato pracovnice uvádí, že má však na starosti oblast, která se dle jejich slov hodně zklidnila a problémových rodin řeší minimálně. Tuto skutečnost porovnává z jejimi kolegyněmi: R2 *„…já mám takový poklidnější terén, kde jsou rodiny spíše s takové lépe zajištěné vrsty společnosti…moje rodiny žijí ve*

svých rodinných domech nebo v panelácích…" Tato pracovnice pracuje na oddělení OSPOD teprve rok, i když jak sama uvádí, má bohaté zkušenosti z předchozího zaměstnání, když pracovala na vyplácení hmotné nouze. Její náhled je však ovlivněn „klidnější" oblastí, která ji byla přidělena.

Vidím jako důležitý poznatek, že polovina respondentek zmínila, že dnešní rodina ztrácí tradiční hodnoty rodiny, vytrácí se rodičovská zodpovědnost, rodiče neumí pečovat o své děti. Respondentka 5 to vyjádřila následovně: R5 „*u dnešních rodičů pozoruji, že nemají smysl pro rodičovskou zodpovědnost tak, jak byla dříve, dříve byli rodiče více schopni spolu komunikovat".*pracovnice vidí posun v přístupu rodičů k dětem, ale k sobě navzájem, kdy dnes nejsou tolik schopni spolu komunikovat a to se odráží i na dětech.

Všechny pracovnice shodně uvádí, že problémy rodin, do kterých se dostaly a neumí je dále sami řešit, jsou způsobené zkušeností z minulosti, kdy jako děti neměli možnost získat zkušenosti od svých rodičů, sami vyrůstali v ne příliš příznivých podmínkách, kdy rodiče měli sami finanční problémy, nechodili do práce, neměli vzdělání, nezvládali péči a výchovu o své děti, měli např i problémy s hygienou v domácnosti a celkovou hygienou, bydlení nebylo zrovna přiměřené. Pracovnice R3 to vidí takto R3 *„…u těch sociálně slabších rodin, které nemají ty dovednosti a schopnosti, tam může docházet k zanedbávání peče už jenom tím, že se to nenaučili ve svých rodinách"* Respondentka 1 to vystihuje takto: R1 *„…někdy to vidíte sami, to záleží rodina od rodiny. Vidíte, jak sami ty rodiče byli vychovávaní…je to o těch lidech, z jakého prostředí vyšli, jak jsou z domova vedení. Většinou to tak je. Ten odkaz rodičů a prarodičů k těm rodičům a ty rodiče to zase předávají těm dětem".* Dokazuje to příkladem *R1 „Takže když to jsou třeba rodiče, kteří pocházejí z rodiny, kde je alkohol, drogy a takový je běžný stav, tak samozřejmě se neumí chovat jinak."* Pracovnice to vidí tak, že pokud si rodiče přinesli ze své původní rodiny špatné návyky, vyrůstali v rodině se sociopatologickými prjevy, tak to jen tak nezmění, mají stejný vliv na své děti, které to opět opakují ve svých životech a ve svých budoucích rodinách. O tomto jevu se zmiňují autoři Šrajer, Musil (2008) a také Matoušek, Koláčková, Kodymová (2005), když podotýkají, že problémy rodiny bývají důsledkem působení tří faktorů, z níchž jeden hovoří právě o nevhodném způsobu výchovy, jimiž byli rodiče jako děti vystaveni a kopírují je. O tomto jsem se podrobněji zmínila v kapitole 1.

Respondentky si myslí, že právě u takových, výše popsaných, rodin by mohly využívat pomoci SAS pro rodiny s dětmi a jsou tedy vhodnými kandidáty pro využití této služby. Respondentka 1 takovou pomoc vítá R1: *„...v takových případech je pro mě taková pomoc vítána...“* Respondentka 1 naznačuje, že u takových rodin je důležitá intenzivní práce jednotlivých pracovnic. Takové rodiny vidí jako vhodné pro využití sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Respondentce 3 se již několikrát osvědčila spolupráce u rodin, které byly opravdu mnohoproblémové a ty problémy už gradovaly natolik, že hrozilo „odebrání dítěte“. Tam tedy povolávají SASky. R3: *„Pokud tu máme rodinu, která je na pokraji odebrání dětí, ta situace se u nich nelepší, zhoršuje se nebo jen stagnuje a ty SASky jim pomáhají v konkrétních věcech, ať už je to rodinný rozpočet, hospodaření, doučování dětí, nebo řešení konkrétních úkonů, doprovázení rodičů na úřady, při vyřizování sociálních dávek, pomáhají jim udržet to bydlení, prostě ve věcech, na které my v žádném případě nemáme čas. Ale je to tam potřeba a bez toho to nelze.“* Respondentka 3 vidí, že u sociálně a ekonomicky slabých rodin je často velmi podstatná pomoc právě od SASek. Bez nich by nemohly často dosáhnout změny k lepšímu. Tímto způsobem vidí smysl SASek pro rodiny s dětmi, což koresponduje s jejím posláním vyjádřené v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Podobně to vidí i další respondentka R4: *„ty SASky nám toho klienta provedou takovou tou obtížnou situací, my pak nemusíme přistupovat k nějakému radikálnímu řešení přes soud. ... v těchto rodinách nám pomůže v takovém tom každodenním fungování..“* Zde pracovnice spatřují velký význam SASek.

5.1.1 Dílčí shrnutí

Pokud si pracovnice v rámci rozhovoru rozdělují rodiny, se kterými se setkávají nejčastěji a jsou zároveň vhodné pro využití SASek, jsou to nejčastěji rodiny, které jsou na nízké, někdy i velmi nízké sociální a ekonomické úrovni. Jak respondentky zmínily, jsou to často rodiny mnohoproblémové, problémy se nabalují jeden na druhý, nikdy není jen jeden osamocený problém. Ekonomická úroveň se promítá do jejich možností bydlení, zabezpečení základních věcí pro chod domácnosti, pro péči a výchovu dětí. Často zmiňují, že nízká sociální úroveň se promítá též do péče a výchovy o děti, vedení domácnosti, dodržování hygieny. Pracovnice zmiňují, že v takových rodinách je často nepořádek, nezvládají základní hygienické návyky, nemají vzdělání. Často je to o pohodlnosti klientů, neschopnosti, kterou neměli kde načerpat. Tyto problémy jsou

často transgenerační jak zmiňuje Matoušek, Kodymová, Koláčková (2005). Jejich rodiče často sami měli problémy s vedením domácnosti, hospodařením, byly často zadlužení, dále s výchovou a péčí o děti, nechodili do zaměstnání, nemají pracovní návyky, nemají vzdělání, nevyžadují jej ani u svých dětí. U dětí se projevuje záškoláctví, v rodině byl běžný hazard, zneužívání drog a alkoholu. Pokud rodiče ve svém dětství prožívaly takové problémy, vyrůstaly v takovém prostředí, často to opakují i ve svém životě, jsou na takový stav zvyklí, mají to jako normu.

Často se však v takových rodinách situace vyhrotí natolik, že rodina již stojí před odebráním dětí z rodiny. Pokud však nastoupí práce SASek, lze říci, že ve většině případů se podaří odebrání dětí z rodin odvrátit. SASka supluje intenzivní práci pracovnic OSPOD, které mají ve svém „rajónu" více rodin, které jsou třeba řešit. V tuto chvíli pracovnice, pokud mají tu možnost, rádi naváží spolupráci se SASkami.

Vzhledem k tomu, že hlavními kandidáty pro péči SASek jsou rodiny, které jsou sociálně a ekonomicky slabé, projevují se zde sociopatologické jevy, považuji je za takové, o které v tomto případě jde a jsou odpovědí na *DVO1 Jak vidí pracovníci OSPOD rodinu, se kterou pracují a je případnou adeptkou pro využití SAS pro rodinu s dětmi?*

5.2 DVO2: Jaké kompetence mají sociální pracovníci OSPOD i SAS pro rodiny s dětmi, jak pracují a postupují v rámci svého poslání?

V této dílčí otázce se chci zabývat kompetencemi sociálních pracovníků jak oddělení SPOD, tak pracovníků SAS pro rodiny s dětmi. Pro její zodpovězení jsem si stanovila indikátory Kompetence pracovníků OSPOD a kompetence pracovníků SAS pro rodiny s dětmi. V rozhovoru jsem se dotazovala pracovnic na dvě oblasti, a to za prvé *Jak byste charakterizovala práci vašeho oddělení, jak pracujete, postupujete?* a *Jak vidíte práci pracovníků SASek?*

Považují za důležité si tuto otázku položit zejména z hlediska, že by zde mohly nastat určité bariéry např. ve špatné komunikaci na oddělení mezi sebou nebo se SASkou, bariéra v nedostatečném vzdělání a vzdělávání (znalosti obsahu sociální práce), apod. a nebo se naopak v tomto duchu spolupráce zlepšuje a rozšiřuje.

Havrdová (1999, str. 42) zmiňuje, že v češtině jednat kompetentně je chápáno jako jednat odpovědně a se znalostí věcí. Být kompetentní má v češtině konotaci mít

patřičnou pravomoc a vědět jak jednat, doslovně být způsobilý, oprávněný. (Otto, 1905, In Havrdová, 1999). Dále dle Havrdové (1999, str.42) kompetence v praxi chápeme jako: „funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.“ Předpokládám, že se mi podaří na následujících řádcích alespoň trochu poodhalit tyto projevy a role sociálních pracovníků OSPOD i s pohledem na pracovníky SAS pro rodiny s dětmi.

5.2.1 Charakteristika práce OSPOD, práce a postupy

Tento okruh se zabývá prací sociálních pracovnic na oddělení sociálně-právní ochrany dítěte. Pracovnice popisovaly, o co se ve své práci snaží a jak se jim to daří. Pracovnice často zmiňovaly komunikativnost na jejich oddělení, schopnost rychlé a adekvátní reakce na problémovou situaci, motivování klientů, vzdělání a vzdělávání.

Pracovnice R4 popsala jejich práci následujícím způsobem, kdy hned v úvodu zdůrazňuje komunikaci na oddělení, chce podtrhnout důležitý prvek v sociální práci. R4 *„My jsme tady naštěstí všichni komunikativní…“* Předpokládám, že tím pacovnice chtěla říci, že rozvíjení účinné komunikace je důležitým kamenem dovedností sociálního pracovníka. Dále pokračuje R4 *„Pracujeme tak, že si musíme k dané rodině sehnat co nejvíce informací, pak se můžeme rychle a dobře zorientovat v problému a správně diagnostikovat a pak se dál domlouváme, jak té rodině pomoci“* Pracovnice si uvědomuje, že kromě účinné komunikace jsou informace cenný základ pro to, aby se dobře zorientovala v problému a následně tak mohla učinit optimální kroky, případně s pomocí kolegyň. Jeden z důležitých předpokladů dobré sociální práce je, že jsou pracovnice komunikativní, resp. rozvíjet účinnou komunikaci. Dále se pak zaměřuje na motivací klientů v jejich dobrém počínání. Což spatřuje jako lepší snažší cestu, než ho odrazovat od jeho negativního počínání. Vystihuje to následovně. R4 *„…snažíme se klienta motivovat v jeho dobrém počínání. Je to vždy lepší, než ho demotivovat od toho špatného počínání, když je klient přesvědčen, že to, co dělá, je správné.“* Dále povzdechne, že leckdy nemá moc možností podpory. R4 *„V těch našich možnostech…my toho klienta můžeme mnohdy podpořit slovem.“* O motivaci také mluví respondentka 1. R1 *„My se snažíme klienty všemožně podporovat, motivovat, když už to pak nejde, tak jim nastiňujeme situaci, jak by to mohlo dále probíhat, když nebudou fungovat. Když se to pak začne dařit, tak je opět motivujeme pochvalou, že se snažili.“*

Pracovnice naznačuje, že v případě, kdy už neví kudy kam, jak klienty trochu popostrčit k pozitivní změně, pomůže si určitým nátlakem, kdy nastíní tu negativní verzi dopadu jejich počínání. V tomto směru Havrdová (1999, str. 69) definuje kompetenci - Podporovat a pomáhat k soběstačnosti: „podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování."

Pracovnice 4 dále zmiňuje, že je důležité umět včas a adekvátně zasáhnout, o což se vždy snaží, navzdory tomu, že klient může mít o jejich pomoci jiný dojem. R4 *„V případě problémů se snažíme včas a adekvátně zasáhnout, jsem o tom přesvědčena. Ale nejsem si jistá, jestli je to tak i z pohledu klienta, jestli to klient vždy vidí stejně."* Její vyjádření chápu tak, že mnohdy se stává, že lidé se svými problémy přijdou na oddělení sociálně-právní ochrany pozdě a očekávají, že budou odcházet s vyřešeným problémem. Neuvědomují si, že odpovědnost za jejich problémy je stále na nich, a pokud se problémy už delší dobu kumulují, nedají se vyřešit během krátké chvíle.

Pracovnice dále zmiňuje, že v této oblasti je důležité se stále vzdělávat, což je pro ni nikdy nekončící proces. Kromě toho podotýká, že životní zkušenosti hrají v jejich práci taktéž velkou roli. R4 *„Já to říkám pořád, v této oblasti člověk nebude nikdy plně vzdělaný, musí pořád studovat, protože ten život pořád přináší nové a nové případy a musím říct, že zákonodárci, právníci atd. nám to mnohdy nezlehčují."* Pracovnice mj. zmiňuje schválenou novelu zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, která vejde v platnost v lednu 2013. Tuto novelizaci s povzdechem zmínily téměř všechny pracovnice, kde kvitovaly mnoho dobrých změn, ale i ty méně populární. Jako příklad často uváděly individuální plánování, což jim přídává velký podíl práce na administrativě. Individuální plánování (IPOD) jsem popsala v teoretické části na str. 33. Všechny pracovnice se shodly na tom, že jsou na jejich oddělení všichni sociální pracovníci vzdělaní. Na tom není zřejmě nic zvláštního, protože tuto povinnost jim ukládá zákon. Většina pracovnic si však stále své vzdělání rozšiřuje i nad rámec této povinnosti. S tímto jsem se shledala na všech navštívených odděleních SPOD. Pracovnice nemají se vzděláním ani vzděláváním problém. Považují to za samozřejmost.

Respondentka 4 několikrát zmínila kolegialitu na jejich oddělení. Vidí to jako velké plus jejich oddělení, protože ví, že na každém OSPODu to tak není. Zmiňuje, že pokud

si pracovnice neví rady, nebo už má situaci tak neúnosnou, že potřebuje vypomoci od kolegyně, není to v žádném případě důvod k obavám, že by jim za to hrozil nějaký postih. R4 *„My zde tady máme mezi sebou dost kolegiální přístup. Kolikrát konzultujeme s kolegyněmi nějaký případ a pak se společně zamýšlíme nad špatnou situací klientů, nad všemi souvislostmi. Když se mezi sebou zmíníme, každý se nám k tomu vyjádří, tak se nám rozšiřuje další možnost. Ne každý se s takovou situací už musel setkat a u kolegyně, která je tu už déle, je pravděpodobné, že už takovou situaci řešila.“* Zmiňuje právě velký nápor administrativy, u které očekává vlivem novelizace zákona ještě větší nárůst a tím pádem může jít samotná práce s klientem do pozadí. R4 *„ …nejde pořád dělat jen se spisem a s počítačem, nikdo si tady nesnaží hrát na nějaké partyzány, pokud si s něčmí nevíme rady, tak přeci není žádný postih, že s tím půjdu za kolegyní…“* Musím říci, že na tomto oddělení jsem měla opravdu pocit, že zde kolegialita opravdu funguje, protože i její kolegyně tuto myšlenku velmi sponátnně zmínila také. R3 *„Vždy tu máme tu možnost, dojít za některou z kolegyň…“* Toto vidím i jako dobrý způsob vyrovnávání se se stresem a jako prevence syndromu vyhoření. Matoušek (2003) ve své knize zmiňuje též syndrom vyhoření v kontextu kapitoly Nároky sociální práce a syndrom vyhoření, kde jej popisuje jako soubor typických příznaků, vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.

Dále pracovnice 3 zmiňuje, náhled a nadhled, který je v jejich práci podstatný, neopomíjí důležitost spolupráce s jinými odborníky a institucemi, kteří nějakým způsobem zasahují nebo ovlivňují život klienta nebo se podílí na péči o klienta a jeho rodinu (lékař, učitel, psycholog, výchovný poradce, rodinný poradce apod.), a též připomíná jako pracovnice 4 důležitost počátečních informací. V sociální práci je podstatné úmění dotazování, vedení rozhovoru, udržení si odstupu od klienta. R3 *„ My se tu snažíme o určitý nadhled, máme tu multidisciplinární spolupráci, profesní nadhled musíme mít. Jde také o určitou profesionální hranici s klientem. V počáteční práci s klientem je potřeba jít do nějakých širších kontextů, souvisí to s technikou rozhovoru. Ptáme se do široka do určité míry tak, abychom zjsitili co nejvíce relevantních informací, které nám můžou objasnit problémy v té rodině.“* Pracovnice chápe, že velkou devizou v její práci je schopnost zvládání techniky rozhovoru, kdy se pracovnice umí ptát. Má za to, že se jí to ve většině případů daří, ke všem případům se snaží

přistupovat s nadhledem a důkladně. Podle Gabury a Pružinské (1995) je rozhovor s klientem proces pozorného aktivního naslouchání, plný podpory, pochopení a inspirace. Při rozhovoru jde o povzbuzení klienta ve vytváření atmosféry otevřenosti a důvěry.

Respondentka 1 zmiňuje, že je běžné, že se od klienta dozví určité zásadní informace, až když s ním komunikuje v klidu, např. na jeho území, rozpovídá se o věcech, které by ani nečekala, ale k tomu je třeba hodně času. R1 *„…kolikrát z toho klienta vylezou při komunikaci takové věci, že by si člověk měl najít ten čas si s ním popovídat, aby se dozvěděl vše, co potřebuje. On třeba na ty otázky neodpoví, ale když si s ním začnete povídat, tak on vám pak spoustu věcí i řekne, no ale na to není kolikrát ten čas a to mně pak hodně mrzí.“* Zmiňuje také to, že je důležité rozlišovat, zda klient nelže. R1 *…ale někteří klienti už ze zásady neříkají pravdu, ale vy už víte, jak se jich zeptat, abyste z nich tu pravdu dostali.“* Pracovnice dále poukazuje na to, že je důležité mít zkušenosti s klienty a daným terénem. Pokud pracovnice již disponuje určitými zkušenostmi a zná dobře svůj terén, může jej velice dobře využívat ve své práci. Je pravda, že takto se vyjadřovaly zejména ty pracovnice, které měly s touto prací už delší zkušenosti. Dvě pracovnice, které měly zkušenost cca jeden rok (R2, R6), též zmiňovaly zkušenosti v souvislosti s dotazováním, ale že ony musí ještě hodně zkušeností načerpat. I když musím připomenout, že pracovnice R2 zmínila, že má zkušenosti v souvislosti s předchozím zaměstnáním, kde pracovala na oddělení, kde přiznávala dávky hmotné nouze, což ji ovlivňuje i v nadhledu nad klientskou rodinou zde na OSPODu. R2 *„ tady si člověk musí udržet nadhled, jinak by se zbláznil“*. Pracovnice vystihla důležitost nadhledu.

5.2.2 Dílčí shrnutí

V této části jsem se ptala pracovnic, jak pracují, jak postupují při práci s klienty na oddělení sociálně-právní ochrany dítěte. Pracovnice mi ve větší či menší míře sdělovaly, že pracují v dobrém kolektivu, kde se mohou kdykoliv obrátit na svou kolegyni, která má např. už větší zkušenosti a může méně zkušené kolegyni poradit v daném problému klientské rodiny, jak dále postupovat. Pracovnice se snaží o určitý nadhled nad klienty, kerý jim pomáhá udržet odstup. Shodně zmiňují, že dělají, co mohou, aby klienty podporovaly v jejich pozitivním počínání. Všechny pracovnice si uvědomují, že pro dobrou práci s klientem jsou důležité informace. Ty jsou důležité zejména na začátku,

kdy je potřeba se dobře zorientovat v problému. Zmiňují, že silný vliv mají zkušenosti, vědět, kdy se na co a jak zeptat. Ovšem často naráží na faktor času, kterého se jim často nedostává. K tomuto se však dostanu ještě podrobněji v otázce DVO3 a DVO5.

5.2.3 Náhled na práci pracovníků SAS pro rodiny s dětmi

Tímto okruhem jsem se od pracovnic chtěla dozvědět to, jak vidí práci sociálních pracovníků SAS pro rodiny s dětmi.

Pracovnice shodně odpovídaly ve čtyřech případech, že se SASkami spolupracují, a kdyby jich bylo více, byly by tomu rády. Už z tohoto tedy vyplývá, že náhled na jejich práci bude zřejmě pozitivní. Ve dvou případech pracovnice nezavrhovaly spolupráci se SASkami, ale vyjádřily se v tom smyslu, že v jejich lokalitě je až tolik nepotřebují R2 *„…zatím si vystačím sama…“*. To však neznamená, že pracovnice vidí SASky jako nepotřebné, jen nemá potřebu v současné době s nimi spolupracovat díky „klidnějšímu“ terénu, který mají na starost.

Pracovnice R3 mluvila o SASkách velmi zasvěceně. R3 *„my máme dobré zkušenosti se SASkami, ale i když musím říci, že je SASka a SASka.“* Pracovnice naznačuje, že i když spolupracuje se SASkami, v jejím případě jde o dvě SASky, není chápání smyslu práce SASek stejné. R3 *„Máme tady SASku, kde si myslíme, že jsou stejně naladěni jako my. Jsou na tom dobře odborně a jsou schopni dobře komunikovat, dobře se orientovat v problému, rychle si práci naplánovat. A pak máme SASku, kde pracují trochu jinak než my a tam si myslím, že nejsou tolik schopni vidět to podobně jako my, spíš je to taková ta práce až charitativní, taková nesystematická.“* Pracovnice vidí, že mezi prací SASek jsou velké rozdíly. Přesto spolupracují s oběma. Vzhledem k nedostatečnosti více těchto zařízení, jsou rády i za tu, u které označuje jejich práci jako nesystematickou. Nevidí pomoc v tom, že pokud má rodina problém, je třeba ho řešit do hloubky a ne jim nabídnout ošacení a nakoupit potraviny, když se rodině momentálně nedostává prostředků a myslet si, že jim takto pomohli. Ovšem je také důležité podotknout, že pracovnice se často zmínily, že řeší krizovou situaci u klientů, tedy rychle a téměř okamžitě. V tomto případě by zcela dobře mohly využít tu „druhou„ SASku, která jim vyřeší rychle jeden konkrétní aktuální problém (např. momentální nedostatečné ošacení nebo nákup potravin, když už došly sociální dávky) a pak se mohou zaměřit na řešení problémů do hloubky právě např. s pomocí té „první“ SASky. Ovšem je také důležité podotknout, že charitativní činnost není náplní SAS pro rodiny

s dětmi, patří do jiné kategorie sociálních služeb. K tomu se přidává pracovnice 4, která je ze stejného města jako pracovnice 3. R4 *„Jsou tu dvě SASky a my spolupracujeme hlavně s to jednou, která se nám jeví hodně profesionálně….ta druhá, ti jsou takoví citliví, ale případ se moc neposouvá. Oni řeší jen konkrétní situaci, ale neřeší problém. Za týden klienti přijdou se stejným problémem znovu.“* Je to opět o tom, že je důležitý mít nadhled nad rodinou, ale také brát v podtaz, že je možné v různých případech využít různé SASky s rozdílným přístupem k řešení problému.

Podobně, ale trochu v jiném kontextu to vidí práci některých SASek i pracovnice 1. R1 *„Občas vidím, že toho klienta vnímají až hodně nekriticky. Všechno, co jim klient řekne, že to má těžký atd. je hezké mu věřit, ale ono to vždycky tak nevypadá, je třeba rozlišit to, kdy nás klient tahá za nos…nahlížejí na klienta jako na oběť situace, kterou si nikdy nemohl způsobit sám.“* Vyjádření pracovnice chápu tak, že se setkává s postojem SASek, kdy nepátrají po přičinách jejich problému, uvěří klientům, vše, co řeknou, nedívají se na problém s nadhledem a podle toho vypadá jejich pomoc. Zde však trochu narážíme na labelling teorii. Pracovnice trochu podléhá tomu, že většina jejich klientů jsou lháři, jde o pochopení tlaku sociálních očekávání. Navrátil (2001) v etiketizačním přístupu vídí důležitý a podstatný fakt a to, že podněcuje pracovníky v pomáhajících profesích, aby nepodléhali tendenci ke značkování klientů a jejich stigmatizaci.

Přes všechny výše uvedené výtky pracovnice vidí SASky pozitivně. S těmi, se kterými spolupracují, si pochvalují komunikativnost, jak ve směru k nim, tak s klienty. Téměř ve všech případech zmiňovaly, že se kvalita služeb, poskytovaná SASkami zlepšuje. R4 *..u SASek v poslední době zaznamenáváme jejich profesionalizaci.“* R3 *„…pracovnice jsou dost kvalitně připravené a erudované…rozumí nám a my rozumíme jim“ R4 „musím říct, že SASky považuji za kompetentní s námi spolupracovat“* Havrdová (1999, str. 97) popisuje Kompetenci odborně růst tak, že pracovník je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytýčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

Myslím, že v tomto směru došlo k velkému posunu ve srovnání, kdy jsem na OSPODu působila já. Je to už 10 let a tehdy jsme o takovém partneru vážně tesknili. V té době bylo na mém území (vyloučená lokalita) jen jedno zařízení, které by se mohlo

přiblížit této sociální službě, ale šlo spíše jen o to, že tito pracovníci se snažili o získání důvěry u klientů takovým způsobem, že shazovali práci naší a spíše se stavěli jako spojenci klientů v boji proti nám. Což samozřejmě nemělo žádný význam a pozitivní efekt nebyl na žádné straně. Byla jsem tedy ráda, že od pracovnic slyším poztivní reakce na SASky. Konstatují, že SASky dokaží rychle reagovat na daný problém, umí se dobře zorientovat v problému, motivují klienta, podporují ho. Pracovnice 3 srovnává práci OSPODu a práci SASek. R3 *„…my se tu snažíme klienta motivovat a podporovat, snažíme se nebýt tím represivním orgánem a u těch SASek je to daleko více o té podpoře..“* Pracovnice si uvědomuje možnosti své pozice a možnosti pracovnic SASky, kdy ona sama sice má možnosti represe, ale chce se k nim uchylovat až v nejzašších případech. Naproti tomu SASky nemají možnosti represe a jsou tady od toho, aby rodině pomáhaly, podporovaly, motivovaly apod.

5.2.4 Dílčí shrnutí

Jak už jsem výše v interpretaci naznačila, byla jsem velice potěšena tím, že slyším o pozitivním náhledu na SASky. Vídím zde velký průlom v náhledu na tyto organizace. Jde o to, že SASky se sami chtějí zlepšovat, jsou schopné naslouchat požadavkům ze strany OSPOD a rodin. Je pravda, že pracovnice si vybírají mezi těmito službami. Sami konstatují, že tyto sociální služby, poskytované na jejich území jsou lepší a horší. S těmi horšími buď vůbec nepracují nebo se snaží o komunikaci v kontextu změny jejich přístupu ke klientům.

Zlepšování situace spatřují také v přístupu samotných pracovnic OSPOD. Ony samotné chtějí, aby ta služba byla pro klienty efektivní a tím pomáhají i jejich oddělení. Snaží se pomoci klientovi co nejefektivněji. Myslím, že je to v tom, že pracovnice obou těchto skupin se vzdělávají nejen podle dikce zákona, ale dokonce i nad rámec, snaží se rozšířit obzory. Samy se chtějí dále vzdělávat, samy si vyhledávají informace a další možnosti zlepšování jejich práce. V tom spočívá zlepšování náhledu z obou stran této sociální práce. Jsou schopné vidět sociální práci v širším kontextu než to bylo u pracovnic OSPODu v minulosti. V rámci kompetencí vídím fungování těchto dvou složek tak, že oddělení SPOD má fungovat jako jakýsi koordinátor práce s rodinou a SASka v rámci svých kompetencí jim vypomáhá s tou intenzivní (mravenčí) prací, „prodloužená ruka“. Dále bych toto tvrzení rozšířila v následující DVO3.

5.3 DVO3: Pokládají pracovníci OSPOD za účelné a významné spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi?

V této dílčí výzkumné otázce se zabývám spoluprací pracovnic OSPODu se SASkami. Jestli tedy se SASkami spolupracují, jaké mají zkušenosti, jestli jim případná spolupráce pomáhá a zda jí tedy považují za účelnou a významnou. Pro zodpovězení této otázky jsem si stanovila následující indikátory: náhled na SAS pro rodiny s dětmi, spolupráce, pomoc OSPODu, očekávání, čas.

5.3.1 Náhled na SASky jako takové a očekávání pracovnic OSPODu

Tato část se může na první pohled jevit stejně jako část předchozí DVO. Ale v DVO2 jsem se ptala jak vidí pacovnice OSPOD pracovníky SASu, respektive jejich konkrétní práci a postupy. Zde chci spíše vystihnout pohled na SASky jako takové.

Všechny respondentky shodně uvedly, že službu SASek jako takových vítají. Dokonce i ty, které s nimi nemají moc zkušeností, jde o respondentky R2 a R5. Spíše čerpají z názorů kolegyň. R2 *„já tady moc zkušeností nemám, ale určitě každá pomoc, která je a nemusíme jí řešit přímo my, protože jsme zahlceni, je určitě dobrá. Nemám moc zkušeností, ale z hlediska toho, že se rodina může obrátit ještě na někoho jiného, je určitě dobré. Slýchávám to od kolegyň.“* Myslím, že pracovnice tím, že nemá v tomto směru zkušenost, nemohla se ještě příliš zorientovat v tom, jak by jí mohla SASka pomoci. Proto se domnívá, že by SASky mohly řešit věci, kterými se nemusí zabývat OSPOD. Avšak jde spíše o to, že sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi by mohly v určitých případech suplovat práci právě pracovnic OSPOD, takovou, na kterou už se pracovnicím nedostává čas a prostor. Jak říká pracovnice R4 *„…dělat takovou tu mravenčí práci…pro tu mravenčí práci s rodinou je SASka důležitá“*.

Očekávání pracovnic je následující: R4 *„Od SASek očekáváme, že nám toho klienta provedou takovou tou krizovou situací.“* Názor pacovnice R3 *„Očekávám od SASky, že se budou řešit problémy do hloubky, že se budou rodině věnovat, budou jim pomáhat zlepšovat situaci.“* Obě pracovnice doufají, že spoluprací se SASkou bude řešen problém důkladně, do hloubky, poctivě a důsledně a v krizové situaci jim pomohou rychle a účelně situaci vyřešit. Navrátil (2001) popisuje krizovou intervenci tk, že jejím prostřednictvím sociální pracovníci intervenují do životní situace, v níž je často ohroženo klientovo přežití. Případy, kdy se musí využít krizová intervence jsou

velmi složité. Nabízejí se další postupy a metody práce, ale v tu chvíli na ně není čas. Tyto postupy mohou být využity později, až odezní krizová situace, stav se stabilizuje. Na tomto chci demonstrovat využití SASek s různými postupy, které pracovnice 3 a 4 popisovaly výše. Zde se však ukazuje, že od SASek očekvají jak vyřešení krizové situace, tak řešení problému do hloubky. Je také na zamyšlenou, zda naplň SASky, která dle pracovnic poskytuje spíše charitativní činnost, koresponduje se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., kde jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dále ve spolupráci s prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb jasně vymezeny.

Očekávání pracovnice 1: R1 *„Očekávám v podstatě to, co já jim poskytnout nemůžu.“* V některých případech se mi stávalo, že pracovnice mezi SASky zamíchavaly nízkoprahová zařízení, u kterých viděly pozitiva v tom, že pořádají volnočasové aktivity pro děti, které mají vyplněný čas, rodiče toho schopni nejsou, nebo to ani neumí. Tak se mi to stalo i u R1 *„máme tu zařízení, které organizuje program pro děti, to je určitě dobré, ty hodně využívají kolegyně a mně mrzí, že nejsou i v mém rajónu. Děti se pak neflákají po ulicích.“* To je sice dobré, že taková zařízení zmiňují v dobrém slova smyslu, ale je to na další diplomovou práci. Ovšem je možné, že tato zařízení poskytují některou z kombinací sociálních služeb. Avšak ta samá pracovnice zmiňuje i dobrou spolupráci v tom, že měla dobrou kooperaci s pracovnicí, která byla ochotná asistovat při problematickém styků rodičů s dítětem o víkendu. R1 *„Občas nás tady klienti žádají, kteří mají problematický styk s rodiči a dětmi, o asistenci u toho styku, což nám zaměstnavatel neumožňuje…měla jsem dobrou spolupráci, kdy sociální pracovnice byla i o víkendech ochotná zrealizovat tuto asistenci, sledovat, jak to probíhá a pak mi dala zprávu…Takže já od nich očekávám to, co není v mé moci ji poskytnout.“* Pracovnice chápe práci SASek jako suplement její práce. Zde je uveden příklad využití sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v případě rozvádějících se nebo rozvedených manželství. Klientské rodiny, využívající SASku, se rozšiřují. Ovšem tento případ považuji za ojedinělý a netypický.

Pracovnice R4 srovnává SASky s možnostmi OSPODu R4*„My jsme schopni to té rodině nějak nastavit, provést určitým obdobím, ale nemáme takový prostor, aby to bylo tak intenzivní v četnosti, dělat takovou tu mravenčí práci.“* Názory respondentek se v tomto ohledu často shodují.

5.3.2 Dílčí shrnutí

Jak jsem se zmínila na začátku, pracovnice OSPOD nahlížejí na SASky pozitivně. Vítají jejich roli na poli sociální práce. Myslím, že zcela správně očkávají, že SASky je v mnoha případech mohou celkem dobře zastoupit, zejména ve chvílích, kdy ony sami toho nejsou schopny z hlediska objemu jejich práce a času.

5.3.3 Zkušenosti se spoluprací OSPODu a SASek

V této části chci nastínit spoulupráci pracovnic OSPODu se SASkami tak, jak mi to načrtly samotné pracovnice OSPODu.

Všechny pracovnice mi shodně sdělovaly, že jejich oddělení spolupracuje ve větší či menší míře se SASkami fungující v jejich městě. R1 *„Se SASkami spolupracujeme, ale jen s těmi, se kterými máme dobrou zkušenost.“* Pracovnice sděluje, že si striktně vybírá spolupráci s organizacemi i když do výčtu opět vnesla i jiná zařízení, než ty, které poskytují typickou SAS pro rodiny s dětmi. R1 *„Jesltiže budu vědět, že ta organizace např. ty klienty přijímat nechce, nebo jim špatně radí, nebo je to taková pseudoorganizace, která se jen tak tváří jako třeba azylové domy a při tom to jsou normální ubytovny, kde ty klienty berou pěkně na hůl, tak tam ty klienty samozřejmě nepošlu. Pokud vím, že ta pomoc jim tam nebude poskytnuta kompetentně, tak je tam nebudu posílat.“* Pracovnice v návalu emocí při rozhovoru mezi SASky vmísila i jiná zařízení, ale taková, která by jí mohla při její práci pomoci, pokud by ta sociální práce od nich byla poskytována kompetentně.

Pracovnice 5 zmínila, že ve spolupráci se SASkou naráží občas na to, že tito pracovníci požadují rodinu s aktuálním problém, vybírají si, nechtějí rodinu s chronickým problémem, kdy se situace tahne i tři generace. Má pocit, že pro ně je to ztráta času. R5 *„SASky kolikrát po nás požadují rodinu s aktuálním probléme a nechápou, že těch je minimum, že tu řešíme hlavně ty chronické rodiny.“*

Pracovnice 3 popisuje své dobré zkušenosti se SASkou, spolupráce se jim mnohokrát osvědčila. Nechce je však zcela povýšit na záležitost, která vždy vyřeší všechny problémy, i když s povděkem uznává, že ve většině případů zaznamenává úspěšnost spolupráce. R3 *„Určitě máme spoustu dobrých zkušeností a výsledků, zabránění odebrání dětí z rodiny nebo návrat dětí z ústavu do rodiny. ...Jsou samozřejmě i neúspěchy, to nebudu zastírat, ale určitě, když v té rodině působí SASka,*

tak se situace zlepšuje, ve chvíli, kdy ta spolupráce s rodinou končí, tak se to opět zhoršuje.“ Pracovnice popsala i rodiny, kde se situace zlepšila vlivem působení SASky, ale pokud její působení v rodině zkončilo, situace se opět vracela zpět. Těžko říci, zda to bylo dobré působení SASky, když po její intervenci už rodina opět nefunguje, nebo je to taková chronická rodina, že bez stálého dozoru není schopná dobře fungovat. To si myslím, že je na zamyšlenou.

Spolupráce se SASkami v rámci jednotlivých klientských rodin probíhá většinou tak, že pracovnice dají SASce určitou zakázku, předá informace o rodině a SASka pak velice rychle začne jednat. V některých případech si pracovníci SASky vyhledají problémovou rodinu samy. Pracovnice 4 spolupráci popisuje takto. R4 „*Ta SASka dostává prvotní informace od nás, takto my navazujeme spolupráci. Pokud ovšem nejde o rodinu, kterou si sami vyhledají nebo se ta rodina prvotně obrátí na ně.“* Dále pokračuje *„Pokud přijdeme se zakázkou, oni umí velice rychle reagovat, sjednat si schůzku s klienty, téměř okamžitě pracují.“* Pracovnice si pochvaluje pohotovost jedné konkrétní SASky, se kterou rádi spolupracují. Pracovnice 3 popisuje navázání spolupráce takto: R3 *„Obvykle my je požádáme o spolupráci, když už máme problémovou rodinu. To je nejčatější spolupráce.“*

Pracovnice opakovaně sdělují, že spolupracují se SASkami. Pracovnice R4 sděluje, že s jednou SASkou mají navázanou již dlouholetou spolupráci.

5.3.4 Dílčí shrnutí

Pracovnice shodně sdělují, že se SASkami spolupracují. Přibližně polovina respondentek sdělila, že pokud mají špatnou spolupráci, tak už s nimi nespolupracují. Druhá polovina se snaží spolupracovat s tím, co je k dispozici a snaží se i ty méně zdatné SASky edukovat tak, aby došlo k efektu pro všechny zúčastněné strany. Je však nejednoznačné do jaké míry by byly SASky ochotné spolupacovat i ve městech, kde špatnou spoluprací SASku pracovníci OSPOD rovnou vyřadí ze svého „seznamu pomocníků“.

Pokud je spolupráce již dobře navázaná, obvykle pracovnice OSPODu oslovují SASky samy již s nějakou problémovou rodinou.

5.3.5 Pomoc SASek

V této části popíši, jak vidí pracovníci OSPODu konkrétní pomoc SASek. I když

odpověď již částečně vyplývá z předchozích částí.

Respondentky často zmiňují novelizaci zákona, od které mj. očekávají nárůst práce. V tomto směru vidí důležitou pomoc SASek. R4 *„Ta spolupráce má určitě velký význam, protože když vezmu, že nám schválili novelizaci zákona…myslela jsem, že nám ještě nechají půl roku na seznámení s ním.“* Pracovnice vidí nárůst práce vlivem zákona a jsou nervozní z toho, jak budou práci zvládat. Neměly moc času seznámit se podrobně se všemi změnami v zákoně a připravit se na jejich realizaci. V tomto směru vidí spolupráci se SASkami jako velmi významnou. Pracovnice velmi často zmiňovaly, že bojují s časem i teď, před novelizací. R3 *„Čas, to je náš velký problém. … SASky nám výrazně pomáhají v rámci času. Bez nich by se spousta věcí nedala zvládnout. Bez nich by se kolikrát ta situace nedala zvládnout a nemohli bysme s tou rodinou takto pracovat a tím pádem bysme nedosáhli žádné změny.“* Pomáhají jim ve věcech, na které už pracovnice nemají čas. Respondentka R2 dodává *„my se jedné rodině nemůžeme věnovat tři čtyři hodiny denně, to není v našich silách“*. Tímto potvrzuje, že SASky významně pomáhají v rámci času.

Když se pracovnicím zdá, že už nevědí, jak rodině ještě pomoci, zefektivnit práci s rodinou, osloví SASku. R3 říká: *My s tou rodinou už pracujeme, je to obvykle mnohoproblémová rodina. Snažíme se o zlepšení, ale nemáme už ty nástroje na to, abychom s ní intenzivně pracovali, takže požádáme o spolupráci, takhle to dobře funguje.“* Pracovnice popisuje pomoc SASek v případě, kdy už to sama s rodinou nezvládá, není to v jejích silách rodinu ještě více podpořit. Podobně to vidí i respondentka R1 *„..já už kolikrát nevím, jak bych té rodině pomohla sama…“* Z jejich vyjádření je cítit, že jsou rádi, že mají možnost oslovit ještě někoho dalšího, kdo jim může pomoci dovést rodinu k pozitivní změně.

Pracovnice často opakují, že jde o čas. R1 *„Nemůžeme se klientovi věnovat tak, jak by jsem si tu pomoc představovala. Už jenom ta šetření. Máme třeba na den těch šetření 20, já 10, kolegyně taky 10. To se nedá dělat pořádně, když ještě přejíždíte z místa na místo. V rodině pak nestihnete být déle než 5 minut a co pak stihnete.“* Respondentka 1 naznačuje, že u takových rodin je důležitá intenzivní práce jednotlivých pracovnic. Někdy by bylo dobré do rodiny docházet každý den a v rodinách monitorovat jejich každodenní styl života, edukovat např. v péči o děti, hospodaření, vedení domácnosti, ale i kontrolovat, zda děti odešly do školy, neprobíhá zde hazard, či zneužívání alkohlou

apod. To se nedá opravdu dobře dělat v takovém množství, během 5 minut nemůže být odvedena intenzivní práce s rodinou.

Velkou pomoc pracovnice vidí i v tom, že SASky jsou ochotné rodinám pomoci vyřídit sociální dávky, na kterých jsou velmi často závislé, pomoc při doprovázení na úřadech. Tuto pomoc velmi vítají. R1 *„… jsem ráda, že jejich pracovnice těm rodinám pomůže vyřídit sociální dávky, protože ty lidi se v těch dávkách a v papírech nevyznají.“* Pokud si tito lidé včas a v plné výši, na kterou mají nárok, nevyřídí výplatu sociálních dávek, může jim to způsobit velké obtíže, na které se pak nabalují další. Dle zákona jde o pomoc při uplatňování práce, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, tedy je to jedna z činností, která je vymezena zákonem o sociálních službách.

Musil (2012) ve svém článku zmiňuje, že sociální pracovník může klinetovi pomoci nejen tím, že s ním řeší problém, ale může pomoci i tím, že zařídí odblokování jiného problému, se kterým mu nemůže pomoci. Nejde o předání klienta, ale o zajištění souběžné pomoci. Jde o to, aby se sociální pracovník nebál učinit tento krok a nebrat souběžné zprostředkování jako ztrátu času.

Respondentka shrnuje R1 *„…v případě dobré spolupráce si myslím, že těm klientům můžou pomoci v jejich problémech a tím pádem pomáhají i nám.“*

5.3.6 Dílčí shrnutí

Pracovnice se shodují, že pokud je spolupráce se SASkami dobrá, může jim jejich práce velmi pomoci. Pomáhá jim odvrátit velké potíže, do kterých by se rodina mohla snadno dostat, nebo, pokud už problémy rodina má, eliminovat jejich dopad. Pracovnice oceňují práci SASek v rámci času, protože ony samy už nemají prostor pro to, aby s rodinou tak intenzivně pracovaly.

5.3.7 Smysl SASek

V tomto bloku chci už jen krátce zmínit význam SASek.

Respondentka 1 vyjádřila smysl SASek takto: R1 *„V každém případě si myslím, že jejich práce má určitě smysl. Mohou tu situaci vidět trochu jinak, z jiného úhlu, mohou to klientovi nastavit trochu jinak i tím, že mají jiné možnosti s těmi rodinami spolupracovat.“* Pracovnice naznačuje, že je lepší, když se na řešení situace podílí více

stran. Každá může vnést nový pohled na věc a tím se otevírají nové možnosti řešení klientovy tíživé životní situace.

Respondentka 3 se vyjádřila v tom smyslu, že když SASka pomůže odvrátit byť jen jednu ústavní výchovu, tak má smysl. R3 „*Ten smysl SASky např. v rámci odvrácení ústavní výchovy je neopomenutelný.*“

5.3.8 Dílčí shrnutí

Tento blok byl velmi krátký, protože si myslím, že odpověď vyplývá již z předchozích odpovědí. Pro všechny pracovnice mají SASky smysl, pokud je navázaná dobrá spolupráce. Tato sociální služba je významná v oblasti pomoci a podpory osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Nepříznivou sociální situaci řeší tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenení a ochranu před sociálním vyloučením, usiluje o to, aby klienti zůstávali ve svém přirozeném prostředí, tedy v rodině a tam se odehrávaly veškeré sociální aktivity. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

5.3.9 Možnosti změny spolupráce se SASkami

Pracovnice často zmiňovaly dobrou spolupráci a horší spolupráci. Zde se chci podívat na to, co pracovnice dělají proto, aby se spolupráce zlepšovala a v čem vidí hlavní nedostatky, které by chtěly případně změnit.

Pracovnice 3 a 4 shodně odpovídají, že se se SASkami pravidelně setkávají. Obě jsou z jednoho odd. takže spolupracují se stejnými SASkami, kdy jednu vídí jako velmi profesionální a druhou méně, přesto se ní také setkávají a snaží se spolupráci nastavit tak, aby byla ku prospěchu jak OSPODu, tak hlavně pro klienty. Spolupráci mají nějakým způsobem nastavenou. Při setkání dolaďují podrobnosti spolupráce, případně vyjasňují nesrovnalosti, doplňují informace pravidelnou korespondencí, ve které vidí i určitý způsob shrnutí své práce i práce SASek. R3 „*Naše spolupráce je teď momentálně dobře nastavená, pravidelně se setkávám jednou za měsíc, mezitím si pracovnice mailují, posílají si zprávy, písemné pzrávy posílají pravidelně každý měsíc. Takže ta pravidla jsou teď tak natavená, že není třeba něco měnit. ... U té druhé SASky to pořád trochu vázne, ta zpětná vazba ještě pořád není taková, jaká by mohla být, zprávy trochu váznou. Není to samozřejmě to nejdůležitější, ale je to i pro ně, aby si pro sebe shrnuli co se povedlo a nepovedlo.*“ Pracovnice 4 toto tvrzení potvrzuje a dodává R4 „*Na*

spolupráci bych ani nic moc neměnila, je to o tom, aby to bylo lépe financované…Zkrátka ty peníze jsou důležité, jsou limitující.“ Pracovnice chtěla naznačit, že systém financování je špatně nastavený (dotace), protože pak lidé nemají odvahu zřizovat nové sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, vidí zde velká rizika v budoucím fungování takové organizace v kontextu finančního zabezpečení. Je zde nejistota. Téma financování SASek by však bylo na další samostatnou diplomovou práci. K počtu SASek se ještě dostanu v DVO6.

Ostatní pracovnice se ke zlepšení spolupráce příliš nevyjadřovaly, jen si povzdechly, že by jich mohlo být více. R1 „*Nevím, co bych změnila na spolupráci, jen by jich mohlo být víc, aby byli dostupnější klientům. Jinak asi s těmi, co spolupracuji, bych neměnila nic.“* Možná je to trochu málo. Možná kdyby se vedení oddělení více zamyslelo i nad tou špatnou spoluprací, např. se setkávali se SASkami, jako je to jinde a mluvili by spolu, diskutovali o svých názorech a postojích k sociální práci s rodinou apod., možná by získali další dobrou spolupráci a rozšířili si další možnosti.

5.3.10 Dílčí shrnutí

Velmi dobře navázanou spolupráci jsem zaznamenala jen v jednom městě ze tří. Zde bylo evidentní, že oddělení na spolupráci záleží, záleží jim také na tom, aby ta spolupráce byla účelná. Pravidelně se setkávají se SASkami, kde kolektivně probírají společné klientské rodiny. Hledají nové možnosti řešení a i práce s jednotlivými pracovnicemi je na dobré úrovni. O dobrou spolupráci se snaží u SASky, která jim svým nastavením příliš nevyhovuje, ale snaží se jí vysvětlit jiný směr jejich práce s rodinou. Ta SASka se údajně snaží tento postoj měnit, i když pozvolna. V ostatních městech jsem takovou spolupráci nezaznamenala i přes jejich požadavky, že by takových služeb mohlo být více. V jednom z těchto měst se však situace snad také zlepší. Společné setkání se SASkami chystají. Ve třetím městě jsem tento postoj nezaznamenala, možná se jen pracovnice dostatečně nevyjádřily. Je však na snadě o spolupráci usilovat a začít právě s komunikací mezi těmito pracovníky, tedy OSPOD a SAS pro rodiny s dětmi.

5.4 DVO4: Lze dle pracovnic OSPOD eliminovat nařizování ústavní výchovy spoluprací se SAS pro rodiny s dětmi?

Touto DVO se chci od pracovnic dozvědět, zda je možné zmírnit nařizování ústavních výchov vlivem spolupráce se SASkami. Jediným indikátorem je v tomto případě nařízená ústavní výchova a jedinným blokem otázek je zamyšlení pracovnic, zda je tato možnost reálná a v případě již nařízení ÚV, zda je možné totou spoluprací již vydané rozhodnutí soudu zvrátit.

Respondentky, kromě jedné R2, odpovídají, že se domnívají, že tato služba jim může pomoci odvrátit nařízení ústavní výchovy. R2 *„Ty moje ústavní výchovy jsou většinou z důvodů, že matka dá dítě k adopci ihned po porodu, nebo teď mám ÚV, že otec je dlouhodobě hospitalizovaný, takže to jsou takové situace, které se nedají moc jinak řešit než tou ÚV.“* Tato pracovnice již vícekrát zmínila, že mám poklidnější terén, kde nemá příliš mnoho problémových rodin. Z tohoto důvodu nemůže ani moc posoudit, zda by jí v takových případech mohla SASka pomoci. Případy, které ona má, jsou dle jejího názoru jednoznačné a směřují k ústavní výchově.

Naproti tomu osatní pracovnice jsou jiného názoru. Mají mnohé zkušenosti s nařízením ústavních výchov. Ačkoliv dnes je trend neumisťovat dítě do ústavu, dokud je situace alespoň ještě trochu únosná, někdy už dojde natolik k vyhrocené situaci, že není jiné východisko. I v těchto případech mnohdy samy pracovnice vyhledávají spolupráci SASek. Dokonce i v těchto vyhrocených situacích SASka dokázala odvrátit odebrání dítěte z rodiny. Potvrzuje to respondentka R3 *„Často se děje, že díky spolupráce se SASkami byla odvrácena ústavní výchova….my už jsme šli jen do represe a ta SASka tu ústavní výchovu odvrátila.“* Pracovnice se snaží odvracet ústavní výchovu, dokud to jen trochu jde. Uvědomují si, že vlivem odloučení dítěte od rodiny dochází často k přetrhání vazeb. Je prokázáno, že dítě vyrůstající v ústavu, má následně problémy se začleňováním do společnosti, daleko častěji se uchyluje ke kriminalitě, narkomanii, v dospělosti je takový člověk často nezaměstnaný a trpí dalšími problémy v sociálním začleňování (Matoušek, Pazlarová, 2010).

Pracovnice vidí i určitou šanci ve spolupráci se SASkami i zrušení již probíhající ústavní výchovy. Už to není tak časté, protože pokud není v rodině nezletilé dítě, SASky nespolupracují s rodinou. Toto se však může odehrát v případě, že v rodině zůstalo z nějakého důvodu např. nejmladší dítě nebo se do rodiny později narodilo další.

5.4.1 Dílčí shrnutí

Pracovnice vidí jako podstatnou část spolupráce se SASkami právě ve chvílích, kdy už se odebrání dítěte z rodiny jeví jako nevyhnutelné. Pracovnice se snaží svými možnostmi ústavní výchově všemožně vyhýbat, ale někdy už jim na to prostředky nestačí. Nemají šanci s rodinou tak intenzivně pracovat, jako SASky. Pokud mají na dosah kvalitní SASku, je pro ně velkým přínosem právě tam, kde se snaží už téměř nemožně odvrátit odebrání dítěte z rodiny.

5.5 DVO5: Jak pracovníci OSPOD zvládají nápor práce a nahlížet komplexně na každou klientskou rodinu?

V rámci této dílčí výzkumné otázky chci od pracovnic zjistit, jak zvládají nápor své práce, její objem, její náročnost a jak se jim to daří v souvislosti s komplexním náhledem na každou klientskou rodinu. V rámci této dílčí výzkumné otázky jsem si stanovila tři indikátory – kapacita sociálních pracovnic na oddělení, čas, sanace rodiny a její náročnost. Toto jsem sledovala v rámci tří okruhů otázek.

5.5.1 Obsazenost oddělení SPOD pracovnicemi

V této oblasti bych chtěla zachytit názor pracovnic na jejich počet v rámci oddělení. Myslím, že ale tato otázka nebyla příliš šikovná, protože odpověď se dala předpokládat.

Pracovnice odpovídaly téměř shodně, že je třeba jednoznačně posílit tým. Dokonce se mi stalo, že při rozhovoru s jednou pracovnicí, kde byla ve větší kanceláři i další pracovnice, zdánlivě zabrána do své práce, spontáně vykřikla *„jednoznačně posílit!“* Ovšem v jednom městě byly pracovnice trochu zdrženlivější. Sdělovaly, že nedávno prošly jakousi organizační změnou, kdy nakonec přišly o jednu kolegyni. Snaží se pracovat v počtu, v jakém v daném období jsou, svoji práci údajně zvládají. Snaží se přizpůsobovat. Nakonec však přiznávají, že kdyby jim pracovnice přibyly, tak jim to určitě pomůže, zejména kvůli času na každou klientskou rodinu. Opět zmiňuje novelizaci zákona. R3 *„Takhle se to zvládá, veškerá agenda se vyřídí, ale už není čas. A jakmile přijde novela, budeme se muset daleko více věnovat rodinám, individuální plány atd., pak už to asi bude cítit hodně.“* Dále konstatuje, že jsou asi už samy zvyklé čelit náročným životním situacím *„zřejmě jsme tu odolné“*.

Shodují se však na tom, že kdyby bylo více pracovnic, mohly by se více zaměřit

na prevenci, na kterou za současného stavu už vůbec čas nemají. Pokud je více problémových rodin najednou, nelze jít do takové hloubky problému a občas je to znát na výsledku. R5 *„kdyby tady bylo o 30 pracovnic víc, tak by možná už ty moje děvčata pocítily, že mohou dělat prevenci“. …“ty lidi tady jdou na doraz“.*

5.5.2 Dílčí shrnutí

Všeobecně je pracovnicemi vnímán nedostatek pacovních sil na jejich oddělení. Mají za to, že kdyby byl tým posílen, byla by práce kvalitnější a mohla být realizována prevence. Otázkou však je, zda by takový požadavek nebyl i po každém nárůstu pracovnic. V rámci komunitního plánování kraje dochází k propočtům optimálního počtu těchto pracovnic v jednotlivých městech kraje, kde se zohledňují demografické ukazatelé jako je počet obyvatel v lokalitě, složení obyvatel, zaměstnanost, vzdělanost, vyloučené lokality apod. (informace pracovníka kraje, zabývajícím se právě komutním plánováním)

Pracovnice, které zmiňují o navýšení pracovnic zdrženlivěji mají velkou výhodu v kolegialitě na jejich oddělení. Ta je v této práci neopomíjitelná. Pokud toto na oddělení tohoto zaměření není, mají to pracovnice opravdu náročnější.

Velkým kladným přínosem je pro pracovnice nově vzniklé oddělení sociální práce v rámci obcí po reformě, kdy se situace již pomalu začíná dobře usazovat. Vlivem sociální reformy, která začala působit v lednu 2012 vznikla na obcích nová oddělení sociální práce. Pracovníci tohoto oddělení se dají dobře využít v rámci spolupráce s OSPODem, kdy mohou pracovnice velice dobře suplovat v terénu. Toto spontáně uvádějí ve sto procentech všechny respondentky. Ze zkušeností vím, že málokdo zvenčí, pokud nemá osobní zkušenost, nemá ponětí, jaký záběr má oddělení SPOD. O to smutnější je, že to často neví ani lidí přímo z úřadu, kteří rozhodují např. o počtech pracovníků na jednotlivých odděleních. Leckdy jsou velmi šokováni tímto rozsahem.

5.5.3 Čas pro zamýšlení se nad souvislostmi

Tato část úzce souvisí s předchozí částí. Počet pracovnic má přímou souvislost s časem na jednotlivé rodiny a jejich problémy, zamýšlení se nad všemi souvislostmi jejich problémů. Často se pracovnice zmiňuje o velké zatěži administrativy, která zřejmě v budoucnu ještě naroste. Ta jim také ubírá velké množství času, který by mohly

věnovat sociální práci s rodinou.

Ačkoliv jsem původně měla ve scénáři poněkud sugestivní otázku ohledně „hašení“ situace, kterou jsem posléze vypustila, pracovnice, snad jen s vyjímkou jedné samy uváděly, že mají někdy pocit, že situaci spíše jen „hasí“, než aby jí řešily. Byly by rády, kdyby měly více času na prevenci. Nejvíc práce však mají s tím, aby jejich intervence přišla vždy včas. Tam už se o prevenci nedá hovořit. R4 *„Často máme pocit, že situace hasíme. Byly bychom strašně rády, kdybychom mohly dělat prevenci, aby se ta situace v rodině tak nevyhrotila, ale na to není vůbec čas.“* Pracovnice to ve své řeči dokazuje.

5.5.4 Dílčí shrnutí

Jak už jsem naznačila, tak tato část souvisí s počtem pracovníků na oddělení. Prevence je nejen v této oblasti důležitá. Když se problémům předchází, je to jednodušší v mnoha směrech, než když už se musí řešit hluboce zakořeněné problémy, které jsou navíc kumulované.

Je však jednoznačné, že pracovnice vidí čas jako nepřítele.

5.5.5 Sanace rodiny a role SASky

Sanace je dnes podstata práce pracovnic oddělení SPOD. Dnes se nesnaží o to, aby děti ihned po prvním náznaku problému předaly do ústavní péče tak, jak to bylo v minulosti. Sanace je o zlepšení funkčnosti rodiny a o to dnešním pracovnicím jde. Pokud už musela ústavní výchova nastat, tak se OSPOD snaží, aby se děti zase vrátily zpět. Bohužel, v rodině, kde bylo dítě už odebráno, je to špatné už od základů a tam jde návrat velice špatně. Jde o intenzivní práci s rodinou. Bechyňová, Konvičková (2008) ve své knize píší o cílech sanace, kdy je třeba předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku. Zejména jde o odvrácení možnosti odebrání dětí z rodiny.

R3 *„Snažíme se o sanaci rodiny. Nemáme to nastavené tak, že bysme postupovaly od výchovných opatření, k napomenutí a k ústavní výchově….My se snažíme těm ústavním výchovám předcházet a zabránit. Téměř za každou cenu… Ty SASky nám v tomto velice pomáhají a mohou nám pomáhat i dále.“* Pracovnice chápe podstatu sanace rodiny, dokladuje, že na jejich oddělení usilují o co možná nejdelší setrvání dětí v rodině, pokud samozřejmě není dítě ohroženo na zdraví a na životě. Opět zdůrazňuje

velkou pomoc SASek.

5.5.6 Dílčí shrnutí

O sanaci rodiny a jejich přínosech jsem se zmínila v teoretické části. Sanaci rodiny můžeme chápat jako podporu rodiny v postupech, směřujících k fungování rodiny, zejména v případech, kdy nechceme, aby některý ze členů rodiny byl vyčleněn např. z důvodů, že někoho ohrožuje, případně je sám ohrožen. (Bechyňová, Konvičková, 2008)

V tomto směru je vidět velký posun ve srovnání sociální práce s rodinou před revolucí a dnes. Naštěstí došlo ko pochopení oborné veřejnosti na poli sociální práce, že sanace rodiny je důležitou součástí sociální práce s rodinou. Tyto pracovnice to dnes ukazují v názorných příkladech.

5.6 DVO6: Je v Ústeckém kraji adekvátní počet SAS pro rodiny s dětmi?

Touto otázkou chci zjistit, zda jsou sociální služby typu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dostatečně rozmístěné v rámci našeho kraje. Pro zodpovězení otázky jsem si stanovila indikátory – počet, dostupnost, vyloučené lokality.

Dle vyjádření pracovnic mám za to, že služba je nerovnoměrně rozložená, nejsem si jistá, zda jich je všude dostatek tak, aby byly dostupné potřebným klientům. Všechny pracovnice se shodovaly, že by těchto zařízení mohlo být více.

Často je to o tom, že není třeba rozšiřovat o další poskytovatelé. Pokud v dané lokalitě pracuje již dobře zavedená, spolupracující SASka, je vhodné spíše navýšit kapacitu pracovníků v takové SASce. Je zde předpoklad, že když takové zařízení pracuje spolehlivě, bude si opět vybírat profesionální, dobře erudované a připravené pracovníky. Dle jedné pracovnice, která shodou okolností dělala analýzu kraje. Podlé té je v kraji těchto služeb dostatek v provnání s ostatními kraji, ale ve skutečnosti těch organizací pracuje v dané lokalitě méně, než je prokazatelné dle registru sociálních služeb (zdroj registr sociálních služeb MPSV). Bohužel se stává, že oficiální počty jsou jiné, než jaká je skutečnost. Tady pak dochází ke zkreslení reality. Pracovnice 3 situaci popisuje takto R3 *„V našem městě jsou funkční dvě SASky, z toho jedna má momentálně*

*1,5 úvazku. To je málo. Ale tyto dvě jsou dostupné klientům. Jedna je v centru, druhá na početném sídlišti….Ve vyloučených lokalitách není vyloženě SASka, ale je tam jiná služba, nízkoprahové zařízení, alespoň něco. Jsou tam terénní pracovníci.“*Pracovnice berou za vděk i jiná zařízení, jako jsou různá nízkoprahová zařízení kluby volnočasových aktivit apod. Je to samozřejmě vhodné doplnění jejich práce.

5.6.1 Dílčí shrnutí

Dle Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji na období 2012 – 2013 je tato služba nerovnoměrně rozmístěná. V některých lokalitách není dostupná tato služba vůbec. Je tedy tak trochu i na zástupitelích kraje, aby se snažili o zlepšení situce v této oblasti. Je totiž více než zřejmé, dle vyjádření konkrétních pracovnic OSPODu a analýz kraje, že tato služba je v kraji nedostatečná, resp. špatně rozmístěná tak, aby byla dostupná všem potřebným.

Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo zodpovězení základní výzkumné otázky: *V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují.“* K dosažení zodpovězení tohoto cíle jsem použila kvalitativní metodu výzkumu. Kvalitativní výzkum jsem prováděla pomocí polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory byly uskutečňovány pomocí návodu, který byl sestaven z okruhů témat dílčích výzkumných otázek. K tomuto cíli jsem se snažila dojít pomocí odpovědí na 6 DVO. Mé bádání bylo zaměřené na spolupráci sociálních pracovnic OSPOD s pracovnicemi sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Dotazované sociální pracovnice měly prostor vyjádřit se, jak na tyto sociální služby nahlížejí, jak o nich smýšlejí, co od nich očekávají. Chtěla jsem se dozvědět, zda s těmito poskytovateli sociálních služeb spolupracují, jak jejich případná spolupráce probíhá, jak jsou s ní spokojení. Resp. co spolupráci brání, a co jí naopak napomáhá. Jaké mají pracovnice případné bariéry nebo, co je motivuje ke spolupráci.

V rámci výzkumu jsem také zjišťovala s jakými rodinami sociální pracovnice nejčastěji pracují a zároveň jsou vhodné ke spolupráci s pracovnicemi, poskytující sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Toto jsem zjišťovala zejména z toho důvodu, abychom si v následujícím rozhovoru lépe rozumněly v tom, jak práce s takovou rodinou probíhá. Pracovnice mi objasnily, že taková rodina je vždy mnohoproblémová. Pochází z nízkých sociokulturních poměrů. V rodině se objevují sociopatologické jevy. Ekonomická a sociální úroveň je často až velmi nízká. Mnohdy se stává, že taková rodina se již přiblížila k hranici, kdy pracovnice OSPOD zvažují odebrání dítěte z rodiny.

Všechny pracovnice se shodovaly, že pro dobrou sociální práci potřebují mj. co nejvíce informací. Informace, zejména na začátku práce s klientem, či rodinou, jim umožňují rychle a adekvátně se rozhodnout, zvážit okamžitou intervenci, jakým způsobem budou nadále s rodinou pracovat. Snaží se klienty motivovat a podporovat v jejich dobrém počínání. Co se týče vzdělání, všechny pracovnice, se kterými jsem prováděla výzkum, byly dostatečně vzděláné v oboru od vyšší odborné školy po magisterský stupeň vzdělání. Všechny mně též ujišťovaly, že i všechny ostatní kolegyně

na oddělení jsou dostatečně vzdělané. Tato skutečnost jim přišla jako samozřejmá zejména z toho hlediska, že vzdělání je dané zákonem. Pracovnice se stávají erudovanější, zkušenější, rozšiřují se jim obzory, sociální práci vídí v širších kontextech. Tyto pracovnice vidí poskytovatelé sociálních služeb SAS pro rodiny s dětmi převážně stejným způsobem. Na tomto poli sociální práce dochází všeobecně k profesionalizaci a pracovnice to vidí právě na zlepšující se spolupráci se sociálně aktivizačním službami pro rodiny s dětmi. Pracovnice z obou směrů si začínají rozumnět, nachází společnou „řeč". Pracovnice se SASkami spolupracují. Při výzkumu jsem se sešla se dvěma pracovnicemi, které měly malé zkušenosti se SASkou, a to z důvodu, krátkého působení na pracovišti a charakteru terénu, který mají na starosti. Bohužel, tato skutečnost se odrážela i ve většině jejich odpovědí. Toto mne mrzelo, protože rozhovory byly vždy domlouvané dopředu s vedoucí oddělení, kterým jsem sdělila téma i obsah výzkumného rozhovoru. Ovšem ty, které zkušenosti mají, mi nadále sdělovaly, že občas při jejich spolupráci se sociálními službami naráží i na SASky, se kterými nemají doboru zkušenost v tom smyslu, že jejich práce s klientem je nesystematická, neřeší problém do hloubky, tak jak by si pracovnice OSPOD představovaly. Jsou SASky, které pracovnice nevyužívají, protože nejsou dle jejich pohledu kompetentní v tom ohledu, že často rodinu odmítají příjmout do péče, pokud ji příjmou, tak s rodinou dostatečně nepracují, jejich práce není intenzivní, nebo si poskytovatel pod pojmem sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi představuje zcela něco odlišného, než vykládá zákon o sociálních službách.

Pracovnice se shodují, že pokud je dobrá spolupráce s konkrétní SASkou, mají dobré zkušenosti již z minulosti, rády jejich služby využívají. Jejich pomoc vidí zejména v otázce času, se kterým bojují. Všechny uvedly, že čas je jejich nepřítel. Nastanou i případy, kdy potřebují rychle situaci vyřešit a SASka jim v tom pomáhá. V jiném případě pracovnice SASky dochází do rodiny natolik intenzivně a rodinu edukují např. v hospodaření s finančními prostředky, vedením domácnosti, v péči a výchově dětí, že mohou odvrátit odebrání dítěte z rodiny a následné nařízení ústavní výchovy. Pracovnice se shodují na tom, že SASky, jako služba pro jejich rodiny má smysl. S tímto mají i konkrétní zkušenosti. Pracovnice se snaží všemi dostupnými prostředky rodině pomáhat jejich situaci stabilizovat natolik, aby nemusely přistupovat k represivním opatřením. Bohužel, na intenzivní práci s rodinou jim nezbývá tolik času,

kolik by potřebovaly a zároveň o něj neochudily jiné rodiny. I s ohledem na to, že se tato oddělení potýkají s neustálým nedostatkem pracovních sil. V současné době se jim naskytla možnost spolupráce i s kolegyněmi nově vzniklého oddělení soviální práce (po reformě 2012). MPSV propočítává počty pracovnic na oddělení SPOD dle počtu tzv. „živých spisů Om", ale nejsou zohledněny demografické ukazatelé jako počet obyvatel, složení obyvatel (vzdělání, věk, menšiny), dostupnost klientů ve velkém městě a naopak ve vzdálené vesnici, vyloučené lokality apod. Realita je taková, že jedna pracovnice OSPOD má na starosti 350-500 spisů Om (o různém počtu dětí). (zdroj pracovník komunitního plánování kraje). Všechny pracovnice připustily, že pokud by jich v týmu bylo více, jistě by jejich práci mohly dělat lépe a především by se mohly věnovat prevenci. Na tento aspekt se jim času bolestně nedostává. V každém případě se OSPOD ve spolupráci se SAS snaží eliminovat dopady potíží, kterým rodina čelí.

Ovšem všechny pracovnice uvádí, že nějakým způsobem se SASkami spolupracují, ale opravdu dobrou spolupráci jsem zaznamenala jen v jednom městě ze tří. Pokud pracovnice nemluví o SASce, se kterou mají dobrou zkušenost, tak je to jen o tom „oni to dělají jinak, než chceme my, jinak, než bysme očekávaly", ale komunikace vázne i ze strany pracovnic OSPOD. Ve městě, které jsem zmínila, je spolupráce navázána natolik dobře, že se pracovnice obou stran pravidelně scházejí, hovoří o nových poznatcích o rodinách, o požadavcích, možných dalších postupech, o zlepšování spolupráce. Dále se jednotlivé pracovnice kontaktují v rámci konkrétní spolupráce. Snaží se dělat vše proto, aby spolupráce byla ku prospěchu klientských rodin. V dalším městě jsem zaznamenala, že tato spolupráce se teprve připravuje, v posledním městě jsem o tom nezachytila ani zmínku.

Co se týče počtu zařízení, poskytujících sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji, je jich dle všech dostupných analýz nedostatek. Služby jsou nerovnoměrně rozmístěné. Z registru sociálních služeb též vychází poznatek, že někteří poskytovatelé, kteří mají službu zaregistrovanou, ve skutečnosti takovou službu neposkytují. To je však problém v náhledu na situaci, kdy se dostáváme ke zkresleným údajům a zdánlivým obsazením těchto služeb v kraji.

V následující tabulce chci shrnout poznatky tak, abych jasně vyjádřila, co pracovnicím OSPOD brání a co naopak napomáhá ve spolupráci se SAS.

Tabulka motivace ke spolupráci OSPOD a SAS pro rodiny s dětmi

Bariéry	**Pozitvní motivace**
Kvalita poskytovaných služeb	Čas pracovnic OSPOD a objem práce
Špatná komunikace	Počet pracovníků na OSPOD
Nedostatek zařízení v daném regionu, počet pracovníků SAS	Eliminace nařízených ústavních výchov
	Profesionalizace
Nedostupnost těchto služeb v konkrétní lokalitě	Dobrá zkušenost, navázaná spolupráce
Financování SASek	…
Vzdělání na obou stranách	
…	

Závěrem bych poznamenala, že jsem velice ráda tomu, že v rámci výzkumu jsem zjistila, že došlo k průlomu ve spolupráci pracovnic OSPOD a SASek pro rodiny s dětmi. Tato spolupráce existuje a stále se vyvíjí. Sociální práce se nejen na tomto poli značně posouvá dopředu. Je zde evidentní profesionalizace pracovnic, ochota vzdělávat se. Zvyšovat si kvalifikaci a tím dochází k nacházení nových možností zefektivnění práce s rodinou, kdy např. za pomocí SASek pracovnice OSPOD snižují počty nařízených ústavních výchov. V republice je průměr dětí v ústavní výchově 8 dětí/10tis. obyvatel, v Ústeckém kraji je toto číslo 17!
Závěrem několik doporučení pro praxi.

Doporučení pro praxi:
Na závěr mého bádání bych doporučila pracovníkům OSPOD, resp. jeho vedení, aby nastavili nebo zlepšili komunikaci se stávajícími SASkami, kdy mohou i v případě stávajícího stavu (počty zařízení) tímto způsobem získat lepší spolupráci. Je např. vhodné uspořádat společná setkání, která by se později mohla stát pravidelná, kde obě zúčastněné strany budou spolu komunikovat o společném úsilí pomoct ohrožené rodině, takové, která se stane jejich klientskou rodinou. Pokud pracovníci mají dobré zkušenosti s touto spoluprací, je vhodné tato zařízení vyzdvihnout způsobem, kdy na tento názor vezme zřetel orgán, který rozhoduje o přidělování dotací na tyto služby a tímtoje

podpoří v navyšování úvazků pracovních sil.

Pracovníkům organizací, které tyto dotace přidělují, doporučuji, aby též komunikovali s těmito zařízeními, ale i oddělením sociálně-právní ochrany dítěte. Tam se mohou dozvědět, jak účinně a účelně vyplácet finanční prostředky takovým zařízením, které opravdu poskytují služby v souladu se zákonem. Je též vhodná spolupráce registrujícího orgánu, který vydává rozhodnutí o registraci sociálních služeb (krajský úřad) s pracovníky z terénu, kteří jim mohou pomoci objasnit počty fungujících služeb v dané lokalitě, aby nedocházelo ke zkresleným informacím ohledně počtu poskytovatelů.

Ačkoliv jsem se zmínila, že dochází k profesionalizaci všech zúčastěných sociálních pracovníků, chci poznamenat, že by vedoucí oddělení měli dávat více prostoru pro vzdělávání pracovníků např. semináře a kurzy.

Bibliografie

BARTLETT, H. M. 1970. *The Common Base of Social Work Practice.* Washington: NASW. In ŠRAJER, Jindřich, MUSIL, Libor, (eds.). 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert

BECHYŇOVÁ, Věra a KONVIČKOVÁ, Marta. 2011. *Sanace rodiny*. Praha: Portál.

BITTNER, Petr. 2007. *Děti z ústavů!*: *právní a psychologické dopady ústavní výchovy z pohledu ochrany rodiny a nejlepšího zájmu dítěte*. Brno: Liga lidských práv.

CLARK, R. E. 1993. *Encyclopedia of Child Abuse*. New York: Washington D. C., In MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál.

CRESWLL, J. W. 1998. *Qualitativ inquiry and research design: Choosing among five traditions.* Thousand Oaks: Sage Publications. In: HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál.

DISMAN, Miroslav. 2007. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum

GABURA, Ján a PRUZINSKA, Jana. 1995. *Poradenský proces*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství.

HAVRDOVÁ, Zuzana. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství.

HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál.

CHALK, R. (eds.). 1993. *Understanding Child Abuse and Neglect.* Washington, D.C.: National Academy Press. In: MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál.

KOZLOVÁ, Lucie. 2005. *Sociální služby*. Vyd. 1. V Praze: Triton.

KREJČÍŘOVÁ, Dana. 2001. *Sociální vztahy, adaptace, deprivace*. Praha: Portál.

MACELA, Miloslav. 2012. *Reforma systému ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti. Fakta, legislativa, dokumenty.* In Sociální práce/Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Ročník 3/2012

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál.

MATOUŠEK, Oldřich, J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ. eds. 2005. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha: Portál. In: ŠRAJER, Jindřich, MUSIL, Libor, (eds.). 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert

MATOUŠEK, Oldřich. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál.

MATOUŠEK, Oldřich. 2003. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: SLON.

MATOUŠEK, Oldřich. 2007. *Sociální služby*: *legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál.

MUSIL, Libor. 2012. *Jak překonat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta?. Akademické statě.* In Sociální práce/Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Ročník 1/2012

NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman.

OTTO, Jan. 1905. *Ottův slovník naučný.* Praha: Otto. In: HAVRDOVÁ, Zuzana. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství.

PATTERSON, J. M. 2002. *Integrating family resilience and family stress theory.* Journal of Marriage and the Family. In SOBOTKOVÁ, Irena. 2007. *Psychologie rodiny*. 2., přeprac. vyd. Praha: Portál.

PEMOVÁ, Terezie a PTÁČEK, Radek. 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada.

POLANSKY, N. A., DESAIX, Ch., SHARLIN, S. A. 1972. *Understanding and Reaching the Parents*. New York: Child Welfare League of America. In MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál.

POLANSKY, N. A., CHALMERS, M. A., BUTTENWIESEN, E., WILLIAMS, D. P.. 1981. .*Demaged Parents*: *An Anatomy of Child Neglect*. Chicago: University of Chicago Press. In MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál.

POLANSKY, N. A., J. M. GAUDIN a A. C. KILPATRICK. 1992. *Children and Youth Services Review*. Chicago: University of Chicago Press. In MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál.

RISKIN, J., FAUNCE, E.E. 1970. *Family interaction scales.* Archives of General Psychiatry. In MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál.

SAUBER, S. R. 1993. *The dictionary of family psychology and family therapy.* Londýn: Sage Publications. In SOBOTKOVÁ, Irena. 2007. *Psychologie rodiny*. 2., přeprac. vyd. Praha: Portál.

SOBOTKOVÁ, Irena. 2007. *Psychologie rodiny*. 2., přeprac. vyd. Praha: Portál.

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

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji na období 2012 – 2013. 2012. Krajský úřad Ústeckého kraje. Ústí nad Labem.

SZOSTKIEWICZ, Stefan. 1964. *Sociologický výskum.: Procedúry a techniky*. Bratislava: Vydavatelstvo politickej literatúry.

ŠOLKOVÁ, Barbora, LELOVIČOVÁ, Petra. 2012. *Analýza financování a kapacit služeb sociální prevence v Ústeckém kraji. S ohledem na terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi zaměřující se na sociálně vyloučené lokality.*

ŠRAJER, Jindřich, MUSIL, Libor, (eds.). 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert

ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĎOVÁ, Klára. A KOL. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

VRTBOVSKÁ, Petra. 2006. *Moderní pojetí sociální práce s rodinami a dětmi v obtížné rodinné situaci. Fakta, vyhlášky…* . In Sociální práce/Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Ročník 1/2006.

WEISS, P. A KOL. 2005. *Sexuální zneužívání dětí*. Praha: Grada. In: MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál.

On-line zdroje:

Tisková zpráva. *MPSV* [online]. 2012 [cit. 2012-07-22]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13078/tz_130612a.pdf

Agentura pro sociální začleňování. [online]. [cit. 2012-12-01]. Dostupné z: http://www.socialni-zaclenovani.cz/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi

Oblastní charita Ústí nad Labem [online]. [cit. 2012-12-13]. Dostupné z: http://www.charitausti.cz/

Zákony a vyhlášky

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. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Provádějící vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Anotace

Název práce: Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji
Autor diplomové práce: Bc. Iva Mudrová
Vedoucí diplomové práce: Doc. PhDr. Pavel Navrátil, PhD.
Počet slov: 26 872

Téma mé diplomové práce se věnuje terénní sociální práci s rodinou s dětmi v Ústeckém kraji a je zaměřena na spolupráci sociálních pracovnic oddělení sociálně-právní ochrany dítěte se sociálními službami, konkrétně sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Cílem diplomové práce je zodpovězení hlavní výzkumné otázky: „*V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují?“* V teoretické části jsou popsány v samostatných kapitolách hlavní aktéři této diplomové práce, a to ohrožená rodina, práce pracovníků OSPOD a pracovníků SAS pro rodiny s dětmi. Dále je vymezena metodologie výzkumu. Následně je provedena operacionalizace základní výzkumné otázky do dílčích výzkumných otázek. A nakonec je provedena interpretace výsledků výzkumu.

Klíčová slova: ohrožená rodina, sociální pracovník, sociálně-právní ochrana dítěte, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, spolupráce, sociální práce, klient, sanace rodiny

Annotation

Title : Field social work for families with children in the Ústí region
Theses author: Bc. Iva Mudrová
Theses supervisor: Doc. PhDr. Pavel Navrátil, PhD.
Word count: 26 872

The topic of my thesis is devoted to field social work with families with children in the Ústí region and focuses on the cooperation between the social workers of the social - legal protection of children to social services , particularly social activation services for families with children. The aim of this thesis is to answer the main research question: " What OSPOD access of workers in the Ústí region and what helps prevent the use of social activation services for families with children families who need those services ?" In the theoretical part are described in separate chapters of the main actors of this diploma work, and the vulnerable family , work OSPOD workers and workers SAS for families with children. It is defined research methodology . Subsequently, the operationalization performed basic research questions to specific research questions . And finally made the interpretation of research results.

Keywords: vulnerable family , social worker, social and legal protection of the child , social activation services for families with children , cooperation , social work , client, helping families

Jmenný rejstřík

B

Bartlettové 10, 98
Bechyňová· 15, 25, 26, 27, 81, 82, 100, 102
Bitner · 29

C

Clark · 17
Corbinová · 48
Creswell · 48

D

Disman · 49

F

Faunce - 20

H

Havrdová · 21, 63, 64, 69, 101
Hendl · 47, 48, 50, 51, 52, 46, 53

Ch

Chalk · 16, 18

K

Kodymová · 11, 61, 62, 98
Koláčková · 11, 61, 62, 98
Konvičková· 25, 26, 81, 82, 102, 15, 27, 100
Kozlová · 38, 39, 40, 41
Krejčířová · 17

L

Lelovičová · 42, 43

M

Macela - 31
Matějček · 29, 30
Matoušek· 9, 11, 16, 17, 18, 19, 21, 25, 30, 37, 61, 62, 66, 79, 98, 100

Musil · 10, 11, 12, 13, 14, 15, 24, 25, 61, 98, 99, 102

N

Navrátil · 1, 3, 69, 71, 92, 93

P

Pazlarová · 9, 16, 17, 18, 19, 30, 79, 100, 103
Pattersonová - 10,11
Pemová · 21, 31, 33, 35, 103
Polansky · 16
Ptáček · 21, 31, 33, 35, 103

R

Riskin - 20

S

Sauber - 10
Sobotková - 10
Strauss · 48
Szostkiewicz · 51, 52

Š

Šeďová · 49
Šolková · 42, 43
Šrajer · 10, 11, 12, 13, 14, 15, 24, 25, 61, 98, 99, 102
Švaříček · 49

V

Vrtbovská - 37

W

Weiss · 17

Věcný rejstřík

C

cíle · 26, 34, 35, 45, 46, 47, 53, 84

D

děti · 7, 9, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 21, 24, 26, 27, 30, 33, 37, 40, 42, 43, 59, 61, 62, 72, 75, 81, 88, 99, 100, 102
dětství · 11, 12, 16, 17, 27, 62, 99
dospívání · 12, 27
dostupnost · 35, 41, 43, 82

F

faktory · 9, 10, 15, 16, 17, 18, 22, 28, 59, 99, 101

H

hodnocení · 22, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 90, 104

Ch

chování · 12, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 28, 33, 34, 45, 48, 64, 100, 101
Chudoba · 17, 18

I

Interpretace · 4, 53, 58
intervence · 30, 33, 35, 71, 81

K

Klient · 4, 23, 102
komunitě · 15, 33, 39, 101

krajský úřad · 6, 87
Kvalitativní výzkum · 4, 48, 49, 84, 89, 91

M

matka · 9, 13, 15, 78, 100
Metodologie · 4, 46
metodologii · 8, 48, 98 100, 103

N

napětí · 14, 24, 100
nestabilitu · 11
nezaměstnanost · 18
nezletilé děti · 7, 21

O

očekávání · 4, 5, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 24, 27, 69, 70, 71, 88, 99, 100, 103
oddělení sociálně právní ochrany dítěte · 9, 15
ohrožené rodiny · 20, 58, 102
Operacionalizace · 4, 53
organizace · 6, 7, 19, 22, 39, 40, 70, 73, 77, 102
Organizace · 4, 56
OSPOD · 4, 5, 6, 7, 8, 9, 20, 21, 23, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 36, 42, 45, 46, 53, 54, 55, 56, 58, 61, 63, 64, 70, 71, 72, 74, 78, 79, 81, 84, 85, 86, 87, 91, 92, 93, 98, 102, 104
otec · 9, 15, 18, 78

P

participace · 10
potřeby · 4, 11, 12, 14, 23, 24, 29, 56, 98, 99, 102
prostředí klienta · 10, 39, 99
prožívání · 13

R

Rodina · 4, 6, 7, 8, 9, 14, 34, 59, 60, 90, 98, 100, 101
rodiny s dětmi · 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 15, 21, 23, 28, 29, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 61, 63, 67, 70, 71, 72, 73, 77, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 90, 92, 98, 101, 104, 105
rozhovor · 49, 51, 52, 53, 56, 57, 66

S

Sanace rodiny · 4, 5, 25, 26, 55, 81, 89, 103, 106
SAS · 4, 5, 7, 9, 20, 23, 29, 37, 38, 40, 42, 45, 52, 54, 55, 56, 58, 59, 61, 63, 67, 70, 73, 78, 82, 85, 86, 88, 92, 93, 98, 104
sběr dat · 48, 49, 53
schopnost · 10, 19, 22, 28, 30, 63, 64, 66, 104
situace rodiny · 12, 28, 40, 60
socializace · 9
sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi · 6, 8
Sociální izolace · 19

sociální práce · 9, 10, 22, 25, 40, 43, 63, 64, 66, 70, 72, 73, 80, 82, 85, 89, 90, 91, 92, 98, 106
sociální pracovnice · 6, 7, 8, 72, 84
sociální služby · 6, 7, 35, 37, 38, 40, 55, 70, 82, 84, 88, 98
společnost · 6, 9, 24, 29
stereotypy · 6, 10, 19, 27
stres · 11, 18, 99
systematické · 33

T

Terénní sociální práce · 1, 2, 6, 92

U

úřad · 6, 31, 40, 42, 90
ústavní výchova · 4, 29, 30, 60, 78, 81, 103
Ústecký kraj · 41, 43

V

vstupní hodnocení · 34
vyloučení · 38, 76
vztahy · 9, 18, 19, 46, 89

Z

zaměstnání · 13, 14, 20, 45, 59, 61, 62, 100
zkušenosti · 11, 12, 14, 43, 61, 65, 67, 68, 70, 73, 78, 85, 87, 99, 101
zvládání · 10, 11, 13, 14, 23, 66, 99, 100

Ž

životní krize · 6
životní úkoly · 10, 25, 30, 99, 102, 103

Stať

Úvod

Téma stati je sociální práce s rodinou. Směřuje k oblasti spolupráce sociálních pracovníků OSPOD se zařízeními, poskytující sociální služby v oblasti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Tyto služby dle zákona o sociálních službách napomáhají rodinám v jejich tíživé situaci, kdy ji nemohou zvládnout sami bez cizí pomoci. Pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dítěte jsou velmi časově vytíženi. Jsou přetížení počtem klientských rodin, kdy se jim nedostává dostatečného prostoru pro intenzivní práci s jednotlivou rodinou. Spoluprací se sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi (dále SAS) by mohli tito pracovníci velmi získat. Získat významnou pomoc právě při intenzívní práci s rodinou. Tímto mohou lépe předcházet situacím, kdy je již neodvratné přistoupit k represi, nastolit opatření, kdy např. dítě musí být z rodiny odebráno a následně dochází k nařizování ústavní výchovy.

Cílem této stati je odpověd na otázku: „*V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují?*“ Za účelem zodpovězení této otázky nejprve vymezím teoretické pojmy, kdy popíši rodinu, se kterou pracovníci oddělení SPOD nejčastěji pracují a zároveň je taková rodina možnou klientkou sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Dále se budu zabývat sociálně-právní ochranou dítěte, kdy vymezím práci orgánu SPOD, který tuto ochranu zajišťuje. Zmíním se o kompetencích sociálních pracovníků, budu se zaobírat klientem OSPOD, prací s ohroženou rodinou. Popíši sociálně aktivizační služby pro rodinu s dětmi, což rozšířím o konkrétní situaci v Ústeckém kraji. V empirické části vymezím metodologii výzkumu, v rámci operacionalizace uvedu dílčí výzkumné otázky, vycházející z teoretické části. Na základě provedeného výzkumu provedu inerpretaci dat, které následně shrnu v odpovědi na hlavní výzkumnou otázku a na závěr uvedu doporučení pro praxi.

Rodina s dětmi

Pro potřeby této stati se chci věnovat rodině s dětmi, zejména ohrožené rodině. Směřuji k zodpovězení výzkumné otázky, kdy je neopomenutelným klientem ohrožená rodina

s dětmi. Pokud rodina není zcela funkční, nastupuje práce sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany. Budu se zabývat různými typy ohrožení rodiny a faktory ovlivňující fungující rodinu.

Ohrožená rodina

Co vlastně ohrožená rodina znamená? Dle Bartlettové (In Šrajer, Musil, 2008) jde o to, jak rodina zvládá životní úkoly, jak se s nimi potýká a vyrovnává. Vymezila čtyři faktory, které ovlivňují schopnosti klienta zvládat životní úkoly:

1. Vlastnosti klienta/osoby
2. Očekávání, která vůči klientovi uplatňují subjekty v jeho sociálním prostředí
3. Podpora, kterou subjekty v sociálním prostředí klientovi poskytují nebo případně neposkytují
4. Interakce mezi očekáváním subjektů v sociálním prostředí klienta a schopností klienta je – s podporou sociálního prostředí nebo bez ní – zvládat.

Toto zvládání životních situací jedincem se promítá do zvládání životních situací rodinami. Schopnost rodin zvládat jejich životní situaci ovlivňují vlastnosti jednotlivých členů rodiny.

Matoušek, Koláčková a Kodymová (2005) tyto faktory shrnují do tří faktorů: osobní anomálie, nevhodné způsoby výchovy, jimiž byli rodiče vystaveni jako děti a kopírují je, stres, kterému je rodina vystavena v důsledku nezaměstnanosti, chudoby, problémů s bydlením, společenské izolace. Toto však autoři Šrajer Musil (2008) vidí v daleko širším kontextu a kategorie zvládání životních úkolů vidí takto:

- Zvládání důsledků nedostatečného potenciálu členů rodiny přiměřeně reagovat na potřeby dětí
- Zvládání důsledků změn pojetí a uspořádání rolí v rodině
- Zvládání důsledků změn podpory rodiny a očekávání vůči rodině ze strany sociálního prostředí.

Tyto kategorie dále rozvinu.

Ohrožení vycházejícíz nedostatečného potenciálu rodiny reagovat na potřeby dětí

Ohrožení z nedostatečného potenciálu rodiny vnímám tak, že rodiče si přenáší své zkušenosti z dětství do své rodiny. Rodiče nedokáží adekvátně reagovat na potřeby dětí,

protože to neumí, nikdo jim to neukázal. Ve svém dětství neměli dobrý příklad. Děti očekávají od svých rodičů emoční a sociální podporu a té se jim nedostává. Dalším problémem je, že jednotlivý členové rodiny tuší, že jejich nejbližší a okolí od nich očekávají jiné chování, ale oni netuší jaké. Na nedostatek pochopení mohou děti narážet i mimo rodinu. Děti vnímají a hledají vzory i mimo domov. Setkávají se s neadekvátními reakcemi. S těmito problémy přicházejí do styku např. děti s poruachami učení nebo poruchou soustředění, hyperaktivitou apod. A dále se můžeme setka s rodiči, neadekvátně reagují na potřeby dětí, protože od nich očekávají něco jiného. Nepřipouští si, že jejich dítě mohlo problémy, které mu brání naplnit očekávání rodiče.

Ohrožení vycházející ze změn v pojetí rolí v rodině

V současné době, kdy rodina prochází proměnou, zároveň docházím k tomu, že se jednotlivé role v rodině odchylují od představ a očekávání v minulosti, tedy v tradičním pojetí rolí muže a ženy. Zároveň je kladen důraz na rovnocenost obou pohlaví. Očekávání v rodinách je pak rozpolcené. V postmoderní době se vytrácí tradiční uspořádání rolí, kde byl muž živitelem a žena byla matkou pečovatelkou. Žena má v současné době více rolí – matka, zaměstnaná žena. Od těchto rolí se hodně očekává. Souběh těchto očekávání pak vnáší do rodin neklid a nesoulad. Vzniká napětí, které může dříve nebo později vyústit v problém. Rodina je přetížená. Jednotlivý členové rodiny jsou přetíženi tlakem zvládání svých rolí v zaměstnání, doma, v rodině, a zároveň hledat kompromis v uspořádání soužití, kde by měli členové stejné šance vyvážit výhody i zátěž partnerů. Tím vytvářet klidné prostředí, plné příznivých podmínek pro vývoj jejich dětí.

Ohrožení v důsledku změn podpory rodiny a očekávání vůči ní

V této části se dostávám ke vztahu mezi podporou rodiny ze strany společnosti a očekáváním vůči rodině. Musil se Šrajerem (2008) shrnul poznatky jejich spoluatorů donázoru, že podpora rodiny a očekávání vůči ní se v průběhu doby mění natolik, že dnes se rodina musí spoléhat především sama na sebe. Názorně to demonstrují v následujících tezích:

1. Společnost už rodině nenabízí uznávané vzory rodinného života a očekává, že

členové rodiny překlenou rozdíly vzájemnou dohodou a důvěrou mezi nimi.

2. Lidé se sžili s představou, že pomoc členům rodiny je v rukách specializovaných institucí. Rodina si musí vytvářet svůj vlastní model soužití bez podpory zvenčí. Musí si poradit i s nestandardními situacemi.

Ve společnosti chybí dostatek uznávaných vzorů rodinného života. Ve společnosti dochází k rozdílným představám o rodinném soužití. Lidé nemají zkušenosti, které nemají kde načerpat. Problémy se pak odráží do vztahů mezi partnery, ale i mezi rodiči a dětmi.

Rizika ovlivňující fungující rodinu

Rizikové faktory ohrožují rodinu a vlivem jejich nezvládnutí se může stát rodina snadno ohroženou a zároveň klienty oddělení sociálně právní ochrany dítěte, případně sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Bechyňová s Konvičkovou (2008) zmiňují faktory na straně rodiny a na straně prostředí.

Rizikové faktory na straně rodiny jsou takové, kdy rodiče nebojeden z rodičů pochází z dysfunkční rodiny. Existuje zde transgenerační předávání modelů chování. Je zde pravděpodobnost, že rodiče vyrůstali v ústavní výchově, nebo v rodině se sociopatologickými jevy. Takoví rodiče zpravdila nedůvěřují sociálním pracovníkům, nevěří nikomu. Mají obavy ze změn, své problémy zlehčují.

Rizikové faktory na straně prostředí můžeme hledat v širší rodině,v komunitě. Jak se zde vyrovnávají s podobnými obtížemi lidé v blízkém okolí. Důležitým faktorem je bydlení rodiny.

Matoušek s Pazlarovou (2010) rizikové faktory rozdělují podrobněji. Zmiňují interakci rizikových faktorů, rizikové faktory na straně rodičů, rizikové faktory na straně dětí, rizikové faktory v interakci rodiny, rizikové faktory v širším prostředí rodiny. Tyto faktory se nevyskytují samostatně, ale nejčastěji v kombinaci s několika dalšími.

Sociálně-právní ochrana dítěte

Nástrojem sociálně-právní ochrany dítěte je zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dítěte. Sociálně-právní ochrana dítěte vychází z potřeb společnsoti, která dlouhodobě prochází složitými společenskými změnami, vývojem v oblasti právního

systému a zákonných norem.

Orgánem sociálně-právní ochrany dítěte jsou oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), mj. zřizované na obcích s rozšířenou působností. Tato oddělení poskytují rodinám preventivní a poradenskou činnost, pomáhají rodičům řešit výchovné a jiné problémy související s péčí o děti, zprostředkovává rodičům vzdělávací a výchovné poradenství, prověřují špatné zacházení rodičů nebo jiných pečujících osob s dětmi a působí na tyto osoby tak, aby došlo k odstranění příčin a důsledků tohoto zacházení, zajišťují ochranu dětí před škodlivými vlivy, prošetřují prostředí dítěte. Po té navrhují další opatření a omezení, pozastavení nebo zbavení rodičovské odpovědnosti a v neposlední řadě navrhují ústavní výchovu.

Kompetence sociálního pracovníka OSPODu

Havrdová (1999) ve své knize popisuje kompetence z několika hledisek. Podrobně je rozebírá z pohledu toho, jak je u pracovníků rozpoznat a jak je případně natrénovat. Jednotlivé oblasti se vzájemně prolínají.

1. Rozvíjet účinnou komunikaci.
2. Orientovat se a plánovat postup
3. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti.
4. Zasahovat a poskytovat služby
5. Přispívat k práci organizace
6. Odborně růst

Kompetence sociálních pracovníků jsou velmi obsáhlé a náročné. Sociálním pracovníkem se nemůže stát každý.

Klient OSPODu

V případě mé stati si všímám jako klienta OSPODu ohrožené rodiny. S ohroženou rodinou pracuje OSPOD. Klienti se mohu dělit dle toho jak zvládají své životní úkoly.

Na ohrožení vycházející z nedostatečného potenciálu rodiny reagovat na potřeby dětí nelze sociálními pracovníky nahlížet pouze skrze rodinu. Zde by m+l sociální pracovník brát v úvahu možnost klást si otázku, zda je z hlediska konkrétní rodiny primárním úkolem dostat se do výchovné normy, nebo zda jen unikají před bezmocností jakýmkoliv způsobem (Šrajer, Musil, 2008).

Z hlediska ohrožení vycházející ze změn v pojetí rolí v rodině pro sociální pracovníky vyplývá, že nestačí dívat se na dnešní rodinu jen z pohledu uštvané mtaky, která pracuje na dvě směny, ale hledat ty pravé zdroje, které způsobují tlak na vztah mezi ženou a mužem a jejich dětmi v každé rodině zvlášť.

Z ohrožení v důsledku změn podpory rodiny a očekávání vůči ní vyplývá pro pracovníky, že se musí ptát, zda je rodina vystavena standardním či nestandardním obtížím v rámci životního cyklu, zda jsou v jejich blízkosti služby pro rodiny s jejich potížemi apod.

Sociální pracovník by mněl vžd přemýšlet o tom, jak pomoci právě té konkrétní rodině, poskytnout jí to, co právě potřebuje a co jí skutečně pomůže. Sociální pracovník musí počítat se všemi možnostmi, které mohou rodinu ovlivnit. Na rodinu je nutné nahlížet komplexně a vždy zohledňovat všechny varianty potíží a tlaků, které mohou rodinu ovlivňovat. Sociální pracovníci čato vidí problém z hlediska čau, který mají k dispozici pro jednu rodinu. Dle Šrajera a Musila, 2008, str. 147) je podstatné si položit dvě zásadní otázky: „ Které životní úkoly pociťují členové dané rodiny jako naléhavé?“ a „Co jim brání tyto životní úkoly zvládnout?“.

Sanace rodiny

Sanace je jeden z nástrojů ke zlepšování situace v rodině. Sanaci rodiny můžeme chápat jako podporu rodiny v postupech, směřujících k fungování rodiny, zejména v případech, kdy nechceme, aby některý ze členů rodiny byl vyčleněn např. z důvodu, že někoho ohrožuje, případně je sám ohrožen. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině. (Bechyňová, Konvičková, 2008) v sanaci rodiny jde o to, aby se co nejefektivněji předcházelo odebrání dítěte z rodiny, v případě již probíhajcí ústavní výchovy, aby docházelo k co největšímu kontaktu s rodinou a dále realizace bezpečného návratu dítěte zpět do rodiny. Podpora kvalitativních změn v rodině dítěte.

Je ústavní výchova nutná?

Na úmístění dětí do ústavní výchovy má podstatný vliv orgán sociálně-právní ochrany dítěte. Práce s rodinou by mněla předcházet situacím, kdy už není jiná možnost než odebrání dítěte z rodiny. Pracovnicím se však nedostává dostatek času pro intenzivní

práci s rodinou. V tomto vidím jako dobrou cestu spolupráci se sociálními službami, poskytující sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Zde spatřuji východisko, kdy se pracovnice OSPOD všemožně snaží odebrání dítěte z rodiny předejít. Ústavní výchova zanechává v dětech nesmazatelné stopy. Děti vyrůstající v ústavech mají sníženou schopnost začleňovat se do společnosti, častěji se u nich vyskytují sociopatologické jevy. Nemají rodinný vzor, mají problémy založit si svou vlastní funkční rodinu (Matoušk, Pazlarová, 2010). Předpokládám, že pracovnice OSPOD se snaží o eliminiaci nařizování ústavních výchov a v tomto směru jim velice účelně může vypomáhat SAS pro rodiny s dětmi.

Práce s ohroženou rodinou

Pro účelnou sociální práci s rodinou je dobré, aby pracovníci používali účelný systém identifikace ohroženého dítěte. Dnes je jednoznačným trendem systematizování způsobu hodnocení ohroženého dítěte. Tyto standardizované systémy umožňují objektivní rozhodnutí. Jsou pak lépe přenostielné na jiné úřady v případech, kdy se klienti např. stěhují, umožňují vytvářet individuální plány. Takový systém se v České republice vytváří v souvislosti s přijetím novelizace zákona č . 359/1999 Sb., která bude v platnosti od ledna roku 2013.

Pemová s Ptáčkem (2012) popsali systém hodnocení ohrožení dítěte.

- Identifikace ohroženého dítěte
- Přijetí informace o ohroženém dítěti
- Vstupní hodnocení
- Komplexní hodnocení dítěte a rodiny
- Individuální plán ochrany dětí (IPOD)
- Poskytování služeb
- Vyhodnocení případu

Celý proces je třeba pravidelně vyhodnocovat a přezkoumávat. Někdy se může zdát, že se některé úkony opakují a jsou tedy zbytečné a celý proces jen zdržují. Jde však o důležitý proces, ve kterém se vše přezkoumává a zpřesňuje. Teprve pak je možné sestavit IPOD.

V souvislosti s přijatou novelou zákona bude na pracovníky další tlak v souvislosti s časem. Administrativa se znásobí.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Tyto služby jsou dle zákona o sociálních službách řazeny ve službách sociální prevence. Ty napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy v důsledku krizové sociální situace, díky životní návykům a způsobu života, které vedou ke konfliktům ve společnosti. Služby sociální prevence mají za úkol pomoci osobám překonat jejich nepříznivou sociální situaci a chránit před vznikem nežádoucích společenských jevů. SAS pro rodiny s dětmi jsou terénní, případně ambulantní služby poskytované rodině s dětmi, u kterých je ohrožen jejich vývoj v důsledku dopadů dlouhodobé krize.

Kozlová (2005) podotýká, že z hlediska poskytovatelů terénních sociálních služeb nastal zřejmý posun od státních zařízení k nestátním.

Sociální služba sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi se mj. osvědčila při odebírání dětí z rodiny. Tímto se mohou snížit náklady spojené s ústavní výchovou. Spolupráce s rodinou trvá přibližně 6 měsíců a na jednoho pracovníka pro efektivní práci připadne 10 rodin. Dle analýzy kraje však vychází tento počet na osm rodin na jednoho pracovníka.

SAS pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji

Důležitým aspektem pro využívání sociálních služeb je vybavenost jednotlivých regionů těmito službami. Toto je dle Kozlové (2005) z velké části ovlivněno demografickým vývojem a regionální diferencí.

Ústecký kraj je členěn na 16 správních obvodů obcí s rozšířenou působností (Bílina, Děčín, Chomutov, Kadaň, Litoměřice, Litvínov, Louny, Lovosice, Most, Podbořany, Roudnice nad Labem, Rumburk, Teplice, ústí nad Labem, Varnsdorf a Žatec).

V Ústeckém kraji je mnoho lokalit, které jsou označovány jako sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením lokalit. Obyvatelé těchto lokalit se zde potýkají s opakujícími problémy spojených s vysokou mírou nezaměstnanosti, nízkým vzděláním, zadlužením a sociálně patologickým jevy.

U terénních programů a SAS pro rodiny s dětmi, jako služeb sociální prevence je vhodná kombinace i s dalšími sociálními zařízeními typu nizkoprahová zařízení pro děti a mládež, azylové domy a spolupráce s dalšími úřady a institucemi v místě jako je OSPOD, sociální kurátoři pro mládež, PPP, školy, Policie ČR, úřad práce apod.

Dle Analýzy financování a kapacit služeb sociální prevence v Ústeckém kraji

(Šolková, Lelovičová, 2012) bylo ke dni 23.5.2012 registrováno 718 služeb, z čehož jde o 294 služeb sociální prevence, kam spadají terénní programy a SAS pro rodiny s dětmi. Dle Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji na období 2012 - 2013 (duben, 2012) jsou sociálně aktivizační služby v kraji rozmístěné tak, jak ukazuji v následující tabulce.

Tab. 1

Počet zařízení odborného sociálního poradenství a ambulantních a terénních služeb sociální prevence v Ústeckém kraji (z údajů o registracích k 22.3. 2011)							
§ 65 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi							
Ústí nad Labem	Teplice	Litoměřice	Louny	Chomutov	Děčín	Most	Ústecký kraj celkem
7	4	5	2	3	6	8	35

V kraji nejsou dostatečně poskytovány programy, které by byly zaměřené na nácvik rodičovského chování, hospodaření, udržování domácnosti, programy na nácvik kompetencí pro jednání na úřadech a dalších institucích, v mezilidských vztazích určené pro rodiny ohrožené sociálním vyloučením. (Střednědobý plán kraje 2012-2013)
Svá opatření shrnuje v tabulce (Střednědobý plán kraje 2012-2013, str. 30):
Tabulka 3

opatření	**Zajištění dostupnosti sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi**
stručný popis opatření	- poskytování dostupných a kvalitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v kraji a jejich prezentace - zajištění úzké spolupráce aktivizačních služeb s OSPOD
předpokládané dopady	- snížení výskytu sociálně nežádoucích jevů v rodinách - snižování počtu dětí umístěných v ústavní péči (úspora nákladů), prevence odebírání dětí z rodin - rozvoj komunikačních dovedností rodičů a dětí, zvyšování sociálních kompetencí rodičů při jednání s dětmi, na institucích, při hledání zaměstnání a řešení aktuálních problémů - lepší připravenost dětí na školní docházku
stručný popis cílové skupiny	- rodiny s dětmi

Z tabulky vychází přehled opatření, na které se chce kraj v rámci střednědobého plánování zaměřit.

Metodologie výzkumu

V rámci této práce jsem zvolila pro zdopovězení hlavní výzkumné otázky kvalitativní metodu výzkumu. Dle Dismana (1998) jde v kvalitativním výzkumu o nenumerické šetření. Kvalitativní analýza a interpretace dat je hledání sémantických vztahů mezi nimi. Usoudila jsem, že pro účely mého výzkumu bude tato metoda nejvhodnější.

Hlavní výzkumnou otázku jsem operacionalizovala do šesti dílčích výzkumných otázek, které jsem vyvodila z teoretické části. Hlavní výzkumnou otázkou je *„V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují?“*

DVO1: Jak vidí pracovníci OSPOD rodinu, se kterou pracují a je případnou adeptkou pro využití SAS pro rodinu s dětmi?

DVO2: Jaké kompetence mají sociální pracovníci OSPOD i SAS pro rodiny s dětmi, jak pracují a postupují v rámci svého poslání?

DVO3: Pokládají pracovníci OSPOD za účelné a významné spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi?

DVO4: Lze dle pracovnic OSPOD eliminovat nařizování ústavní výchovy?

DVO5: Jak pracovníci OSPOD zvládají nápor práce a nahlížet komplexně na každou klientskou rodinu?

DVO6: Je v Ústeckém kraji adekvátní počet SAS pro rodiny s dětmi?

V rámci výzkumu jsem prováděla rozhovory pomocí návodu s nahráváním na diktafon. Rohovory probíhaly ve třech městech Ústeckého kraje, a to v Mostě, v Teplicích a v Ústí nad Labem. Rozhovory jsem provedla se šesti pracovnicemi. Ty probíhaly vždy na konkrétním oddělení. Rozhovory byly následně přepsány do textové podoby.

Interpretace výsledků výzkumu

Pohled pracovníků OSPOD na jejich klientskou rodinu rodinu, která se může stát iklientem SAS pro rodiny s dětmi

Pracovnice se nejčastěji setkávají s rodinou na nízké sociální a ekonomické úrovni. Rodiny jsou mnohoproblémové. Ekonomické obtíže se promítají do dalších možností rodiny. V těchto rodinách je nízká hygienická úroveň, špatná péče a výchova o děti. V rodinách není vyzdvihována potřeba vzdělání. Rodiče jdou příkladem pro své děti,

často je to tak, že rodiče vzešli z podobných poměrů a teď neumí ve své rodině fungovat. Jde o transgenerační problém. V takových rodinách se často špatná situace vyhrotí natolik, že hrozí reálné odebrání dítěte/dětí z rodiny.

Práce sociálních pracovníků

Pracovnice si uvědomují důležitost informací o rodině, zejména z počátku, kdy příjde rodina do evidence OSPOD. Klienty se snaží vždy motivovat. Jen se jim nedostává tolik času, kolik by si pracovnice představovaly. U pracovnic dochází k profesionalizaci, což také zlehčuje komunikaci mezi OSPOD a SAS, a zároveň se práce stává efektivnější. Pracovnice OSPOD nahlížejí vesměs na SASky pozitivně.

Význam SASek pro pracovnice OSPOD

Pracovnice vítají práci SASek, mají na ně pozitivní náhled. I když zmiňují, že se SASky ohledně úrovně poskytovaných služeb, liší. Buď tedy spolupracují jens těmi s dobrou zkušeností, nebo se též snaží o zlepšení komunikace mezi tzv. „horší" SASkou tak, že se s ní scházejí a vyjasňují si cíle. Pracovnice se shodují, že SASky jim mohou pomci a v mnohých případech již taková situace je. Pomáhají jim eliminovat negativní dopady na jejich klientskou rodinu. Pomoc vidí i v rámci času.

Eliminace nařizování ústavní výchovy

Pracovnice shodně konstatují, že spoluprací se SASkou mohou snížit počty nařízených ústavních výchov. SASky mají lepší časové možnosti na intenzivní práci s rodinou. Často odebrání dětí zabrání již v nejhorším stádiu před samotným skutkem odebrání. Je zde reálná možnost, že i již nařízená ústavní výchova může být vlivem práce SAS s rodinou zrušena.

Nápor práce, náhled na rodinu

Všechny pracovnice by uvítaly posílení jejich týmu. Jsou přesvědčené o tom, že zvýšením počtu pracovnic by bylo možné dosáhnout efektivnější práce s rodinou, dbalo by se o prevenci, šlo by o individuální přístup. V současné době však pracovnice nemají dostatek časového prostoru, aby dělaly svou práci dle jejich představ. Usilují o sanaci rodiny, ale dle jejich slov je to někdy opravdu náročné.

Počet SASek v kraji

SASky v kraji jsou nerovnoměrně rozmístěné. Dochází ke zkresleným informacím ohledně jejich počtu, kdy v registru sociálních služeb jsou zaregistrované i zařízení, které tuto službu vůbec neposkytují. Tato služba je v kraji nedostatečná. Bylo by vhodné navýšit počet těchto služeb, resp. pracovníků poskytují tuto službu tak, aby byla dostupná všem potřebným.

Závěr

Cílem této stati bylo zodpovězení hlavní výzkumné otázky:“ *V čem přístup pracovníků OSPOD v Ústeckém kraji napomáhá a v čem brání využívání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi rodinami, které tyto služby potřebují?“* Záměrem bylo zjistit, jak pracovníci pracují, jak nahlížejí na SASky, co od nich očekávají, jak jim mohou pomoci.

Výsledky výzkumu napovídají, že postoj pracovnic ke spolupráci se SASkami je vesměs pozitivní. Pracovnice tuto službu vítají. Jen si vybírají mezi lepšími a horšími. Na většině oddělení SPOD se snaží o pravidelnou komunikaci mezi nimi a SAS. Stává se, že práce SASek je nesystematická. Pracovnice OSPOD neustále bojují s nedostatkem času. Vidí, že tyto sociální služby jim mohou velmi pomoci a tím pádem pomáhají hlavně rodině, o kterou společně pečují. Pracovnice OSPOD od těchto služeb očekávají, že jim budou nápomocny při intenzivní práci s rodinou, budu řešit problém do hloubky. V případě krize jim vypomůže vyřešit akutní problém. Již v mnoha případech došlo k tomu, že intenzivní prací s rodinou SASky zabránily odebrání dítěte z rodiny ve chvíli, kdy už pracovnice OSPOD neměly moc variant pomoci.

Jejich motivace a zábrany ke spolupráci se SASkami shrnuji v následující tabulce.

Tabulka motivace ke spolupráci OSPOD a SAS pro rodiny s dětmi

Bariery	**Pozitvní motivace**
Kvalita poskytovaných služeb Špatná komunikace Nedostatek zařízení v daném regionu, počet pracovníků SAS	Čas pracovnic OSPOD a objem práce Počet pracovníků na OSPOD Profesionalizace Dobrá zkušenost, navázaná spolupráce

Nedostupnost v konkrétní lokalitě Financování SASek Vzdělání na obou stranách …	Eliminace nařízených ústavních výchov …

Závěrem bych poznamenala, že jsem velice ráda tomu, že v rámci výzkumu jsem zjistila, že došlo k průlomu ve spolupráci pracovnic OSPOD a SASek pro rodiny s dětmi. Tato spolupráce existuje a stále se vyvíjí. Sociální práce se nejen na tomto poli značně posouvá dopředu. Je zde evidentní profesionalizace pracovnic. Ochota zvyšovat si kvalifikaci, tím dochází k nacházení nových možností zefektivnění práce s rodinou, kdy např. za pomocí SASek pracovnice OSPOD snižují počty nařízených ústavních výchov.
Závěrem několik doporučení pro praxi.

Doporučení pro praxi.
Na závěr mého bádání bych doporučila pracovníkům OSPOD, resp. jeho vedení, aby nastavili nebo zlepšili komunikaci se stávajícími SASkami, kdy mohou i v případě stávajícího stavu (počty zařízení) tímto způsobem získat lepší spolupráci. Je např. vhodné uspořádat společná setkání, která by se později mohla stát pravidelná. Pokud pracovníci mají dobré zkušenosti s touto spoluprací, je vhodné tato zařízení vyzdvihnout způsobem, kdy na tento názor vezme zřetel orgán, který rozhoduje o přidělování dotací na tyto služby.

Bibliografie stati

BARTLETT, H. M. 1970. *The Common Base of Social Work Practice.* Washington: NASW. In ŠRAJER, Jindřich, MUSIL, Libor, (eds.). 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert

BECHYŇOVÁ, Věra a KONVIČKOVÁ, Marta. 2011. *Sanace rodiny*. Praha: Portál.

DISMAN, Miroslav. 2007. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum

HAVRDOVÁ, Zuzana. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství.

KOZLOVÁ, Lucie. 2005. *Sociální služby*. Vyd. 1. V Praze: Triton.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál.

MATOUŠEK, Oldřich, J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ. eds. 2005. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha: Portál. In: ŠRAJER, Jindřich, MUSIL, Libor, (eds.). 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert

PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada.

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji na období 2012 – 2013. 2012. Krajský úřad Ústeckého kraje. Ústí nad Labem.

ŠOLKOVÁ, Barbora, LELOVIČOVÁ, Petra. 2012. *Analýza financování a kapacit služeb sociální prevence v Ústeckém kraji. S ohledem na terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi zaměřující se na sociálně vyloučené lokality.*

ŠRAJER, Jindřich, MUSIL, Libor, (eds.). 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert